

## **PENERAPAN MEDIASI DALAM PENYELESAIAN SENGKETA (STUDI KASUS NO. 318/ MDN/LAPS SJK.04/VII/2025)**

**Cristine Viola Romauli Simbolon<sup>1</sup>, Lesson Sihotang<sup>2</sup>**  
[cristine.simbolon@student.uhn.ac.id<sup>1</sup>](mailto:cristine.simbolon@student.uhn.ac.id), [sihotangmarsoit78@gmail.com<sup>2</sup>](mailto:sihotangmarsoit78@gmail.com)  
**Fakultas Hukum, Universitas HKBP Nommensen Medan**

### **Abstrak**

LAPS SJK adalah lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non litigasi yang menyediakan solusi penyelesaian sengketa secara adil, efisien dan terpercaya di luar pengadilan untuk mendukung stabilitas dan integritas sektor jasa keuangan. Contoh metode penyelesaian sengketa non litigasi yang sering digunakan adalah mediasi. Mediasi adalah suatu cara dalam penyelesaian sengketa yang melibatkan orang ketiga yang disebut dengan mediator yang berperan sebagai pihak netral. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), khususnya dalam kasus nomor 318/Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung efektivitas mediasi dalam penyelesaian sengketa jasa keuangan. Mediasi sebagai metode non-litigasi memberikan alternatif penyelesaian yang efisien, adil, dan berorientasi pada solusi bersama dengan peran mediator sebagai fasilitator. Itikad baik para pihak, kemampuan mediator, fasilitas yang memadai, serta regulasi yang tegas dari OJK menjadi faktor utama keberhasilan mediasi. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa penerapan mediasi di LAPS SJK mampu menghasilkan penyelesaian sengketa yang efektif dan berkeadilan, mendukung peningkatan perlindungan hak hak konsumen perbankan.

**Kata Kunci:** Efektivitas Mediasi, LAPS SJK, Mediasi, OJK, Penyelesaian Sengketa.

### **Abstract**

*LAPS SJK is a dispute resolution institution outside the court or non-litigation body that provides fair, efficient, and reliable solutions for resolving disputes outside the court, supporting stability and integrity in the financial services sector. One of the most commonly used non-litigation dispute resolution methods is mediation. Mediation is a dispute resolution process involving a third party, where the third party acts as a neutral party known as the mediator. This study aims to analyze the implementation of mediation in resolving disputes at the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK), particularly in case number 318/Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025, and to identify factors supporting the effectiveness of mediation in resolving financial services disputes. Mediation as a non-litigation method offers an efficient, fair, and solution-oriented alternative, with the mediator serving as a facilitator. The good faith of the parties, the mediator's competence, adequate facilities, and clear regulations from OJK are the main factors contributing to mediation's success. The findings of this study confirm that the implementation of mediation at LAPS SJK is able to produce effective and fair dispute resolutions, supporting enhanced consumer protection in the financial services sector.*

**Keywords:** Mediation Effectiveness, LAPS SJK, Mediation, OJK, Dispute Resolution.

### **PENDAHULUAN**

Dalam kegiatan usaha disektor keuangan, hak-hak nasabah sering tidak terpenuhi dengan baik sehingga dapat menimbulkan perselisihan antara nasabah dengan bank yang merugikan kedua belah pihak. Oleh sebab itu, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa yang sederhana, cepat, dan murah. Penyelesaian pengaduan di sektor perbankan tidak selalu memperoleh hasil sepakat, sehingga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menetapkan Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor



Jasa Keuangan (LAPS SJK)<sup>1</sup>. LAPS SJK merupakan singkatan dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan yang dibentuk oleh Self Regulatory Organizations (SRO) serta asosiasi-asosiasi di sektor jasa keuangan. LAPS SJK Adalah Lembaga penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non litigasi yang menyediakan solusi penyelesaian sengketa secara adil, efisien dan terpercaya di luar pengadilan untuk mendukung stabilitas dan integritas sektor perbankan. LAPS SJK dibentuk sebagai upaya otoritas jasa perbankan untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak hak nasabah dengan tujuan memberikan rasa aman dan memudahkan nasabah untuk mengakses lembaga penyelesaian sengketa. Lembaga ini adalah satu-satunya lembaga resmi yang menangani sengketa antara konsumen dengan PUJK sektor jasa keuangan yang telah disetujui oleh OJK. LAPS SJK menyediakan layanan penyelesaian sengketa melalui pendapat yang mengikat, mediasi, serta arbitrase<sup>2</sup>. Tujuan utama dari pembentukan LAPS SJK menurut POJK No. 61/POJK.07/2020 yaitu:

- Memberikan perlindungan terhadap hak hak nasabah serta pelaku usaha di sektor perbankan melalui penyelesaian sengketa non litigasi yang mudah, cepat, terjangkau serta biaya ringan.
- LAPS SJK menyelenggarakan Layanan penyelesaian sengketa yang bersifat profesional, dapat dipercaya, dan bebas dari pengaruh pihak manapun.
- dengan memastikan proses tersebut dijalankan orang orang yang berkompeten dibidang sektor jasa keuangan.
- Menjadi pilihan resmi selain pengadilan yang membantu mengurangi beban pengadilan dan mempercepat penyelesaian sengketa di sektor perbankan.
- Menjalankan prinsip layanan yang mudah diakses, berdiri sendiri tanpa pengaruh, menjunjung tinggi keadilan, berjalan dengan cepat dan hasilnya tepat sasaran, dan efektivitas terhadap penyelesaian sengketa<sup>3</sup>.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan biasanya menggunakan cara dan metode yang berbeda dengan proses di pengadilan (jalur litigasi). Metode penyelesaian sengketa non litigasi yang sering digunakan adalah mediasi. Mediasi merupakan suatu proses penyelesaian sengketa yang melibatkan orang ketiga yang bersifat netral dan adil yang di kenal sebagai mediator. Mediator bertugas memfasilitasi kedua pihak agar dapat mencapai kesepakatan yang damai sehingga menguntungkan para pihak. Mediator tidak mempunyai wewenang dalam menentukan keputusan, tetapi bisa memberikan saran dan masukan kepada para pihak. Proses mediasi biasanya bersifat kerahasiaan, maka para pihak merasa lebih nyaman untuk mengungkapkan keinginan dan kepentingannya.<sup>4</sup>

Keuntungan yang didapatkan oleh para pihak yang bersengketa jika melaksanakan mediasi adalah mengurangi biaya, menghemat waktu, dan mengandung dampak positif terhadap para pihak. Namun terdapat juga kekurangan yaitu dimana proses ini dilakukan diluar sistem hukum yang ada sehingga cara pelaksanaannya dilakukan oleh pihak pihak yang beritikad baik. Oleh sebab itu, faktor kejujuran dan itikad baik sangat diperlukan dalam proses mediasi<sup>5</sup>. Dalam proses mediasi, mediator harus memastikan mediasi dilakukan secara adil, terbuka dan menghormati segala hak semua pihak yang terlibat.

<sup>1</sup> Utomo, Benedetto Setyo. "Upaya Mediasi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk) : (Studi Kasus Sengketa Rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (DHN) PT X Dan BRI)." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 53.3 (2023), Hal.496

<sup>2</sup> Situmorang, Riri Lastiar. "Penetapan Lembaga Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Prosiding Serina* 1.1 (2021), Hal.249

<sup>3</sup> Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, "Kredifazz, diakses 7 November 2025, <https://kredifazz.id/p/in/lapssjk.html>

<sup>4</sup> Putra, Rengga Kusuma, Et Al. "Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi." *Jurnal Kolaboratif Sains* 7.6 (2024), Hal. 2204.

<sup>5</sup> Nugroho, Susanti Adi, And MH SH. *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Prenada Media, 2019. Hal.33



Beberapa prinsip mediasi yaitu:

1. Mediator yang memimpin proses mediasi harus netral, membantu para pihak mencapai penyelesaian, dan tidak boleh menghentikan atau melanjutkan mediasi tanpa persetujuan kedua belah pihak.
2. Mediasi bersifat sukarela dan rahasia, serta tidak mengikat hingga para pihak mencapai kesepakatan.
3. Mediasi tidak mengurangi hak hukum salah satu pihak.
4. Jika mediasi gagal, para pihak dapat menggunakan cara lain untuk menyelesaikan sengketa.<sup>6</sup>

Kasus No. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 ini menggambarkan bagaimana penerapan mediasi antara Januar Fernando Aruan (Pemohon) dan PT BRI Multifinance Indonesia (Termohon) yang menyangkut perselisihan atas kewajiban pembiayaan dan pengembalian jaminan kendaraan. Pada kasus ini mediasi berhasil dilakukan tanpa adanya paksaan dari pihak mana pun. Faktor yang paling mendukung berhasilnya suatu mediasi adalah adanya kemauan para pihak yang bersengketa. Tujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana penerapan mediasi terhadap kasus no. 318/mdn/LAPS/SJK.04/VII/2025 dan menganalisis apakah yang menjadi faktor pendukung efektivitas mediasi dalam kasus tersebut.

### **RUMUSAN MASALAH**

1. Bagaimanakah Penerapan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Kasus No. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025?
2. Apakah Faktor Yang Mendukung Efektivitas Mediasi Dalam Kasus Tersebut?

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan hukum normatif yang berfokus pada analisis kasus. Dalam prosesnya, penulis mengkaji berbagai teori yang relevan serta peraturan perundang-undangan yang mengatur mekanisme penyelesaian sengketa di sektor perbankan. Sumber hukum yang dijadikan acuan terdiri atas dua jenis, yaitu hukum primer dan sekunder, dengan sumber utama berupa Peraturan OJK Nomor 61/PJOK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LPAS SJK). Sedangkan sumber sekunder terdiri dari jurnal hukum, buku dan literatur lainnya yang berkaitan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana proses mediasi yang dilakukan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan terkait dokumen kesepakatan perdamaian LAPS SJK Nomor 318/MED-318/LAPS SJK.04/VIII/2025, serta mengidentifikasi faktor faktor yang mendorong keberhasilan mediasi tersebut.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

1. **Proses Penerapan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Kasus No. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025**

Sengketa Perbankan terus meningkat setiap tahunnya sesuai dengan bertambahnya nasabah dan kompleksitas layanan perbankan. Sengketa dapat timbul akibat kesalahan transaksi, perselisihan terkait penagihan hutang hingga ketidaksesuaian produk dengan informasi yang dijanjikan. Terkait kondisi ini, konsumen sering berada pada posisi lemah karena keterbatasan pengetahuan hukum dibandingkan lembaga keuangan yang memiliki sumber daya lebih besar. Untuk mengatasi permasalahan ini maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan

---

<sup>6</sup> Utomo, Benedetto Setyo. "Upaya Mediasi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk): (Studi Kasus Sengketa Rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (DHN) PT X Dan BRI)." *Jurnal Hukum & Pembangunan* 53.3 (2023), Hal. 499



(LAPS SJK) sebagai suatu wadah penyelesaian sengketa perbankan secara non-litigasi salah satunya melalui mekanisme mediasi.<sup>7</sup> Mediasi dalam penyelesaian sengketa dibentuk berdasarkan pada asas-asas hukum yang meliputi iktikad baik sebagai itikad setiap pihak untuk mencari penyelesaian, asas kontraktual berupa persetujuan tertulis atas tata cara penyelesaian sengketa, asas mengikat yang mewajibkan setiap pihak mematuhi kesepakatan, asas kebebasan berkontrak yang memungkinkan pihak mengatur isi perjanjian sepanjang tidak bertentangan terhadap aturan hukum, kesusilaan, serta asas kerahasiaan yang membatasi kehadiran hanya kepada pihak yang bersengketa. Asas-asas tersebut sejalan dengan UU NO. 30 Tahun 1999 Pasal 6 ayat (1) dan Pasal 7 serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan<sup>8</sup>.

Berdasarkan Pasal 2 ayat (3) peraturan LPSK No. PER-01/LAPS-SJK/I/2021, menyatakan bahwa permasalahan yang dapat dimohonkan ke mediasi di LAPS SJK meliputi setiap konflik yang timbul dari perjanjian atau transaksi di bidang perbankan, baik konvensional maupun syariah.<sup>9</sup> Mediasi adalah proses penyelesaian konflik di mana mediator bertindak sebagai penghubung agar para pihak yang bersengketa bisa berkomunikasi meskipun memiliki pandangan yang berbeda. Orang ketiga berfungsi sebagai pihak netral untuk mendorong semua pihak yang berselisih dalam proses komunikasi dengan tujuan memperoleh kesepakatan bersama. Meskipun mediator memberikan fasilitasi dan mediasi, mediator bertanggung jawab terhadap suatu kesepakatan yang sepenuhnya berada pada pihak yang bersangkutan. Dalam pelaksanaan mediasi, mediator dapat melakukan pertemuan secara tertutup dan rahasia dengan masing-masing pihak guna mendalami kepentingan serta mencari solusi yang paling tepat tanpa adanya unsur paksaan dalam mengambil keputusan. Peran mediator terfokus pada pengaturan proses komunikasi dan negosiasi agar berjalan efektif serta adil sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Fungsi utama mediator adalah:

1. Mediator harus menyiapkan jadwal untuk pertemuan mediasi
2. Mediator aktif untuk mengajak para pihak agar berperan langsung dalam mediasi.
3. Jika dianggap penting, moderator dapat mengadakan pertemuan terpisah
4. Berupaya membantu dan memberikan dorongan kepada para pihak untuk menyampaikan kepentingannya agar tercapai kesepakatan damai<sup>10</sup>

a. Kronologi / Duduk Perkara

Kasus no. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 merupakan sengketa yang terjadi antara Januar Fernando Aruan lahir tanggal 12 Januari 1989, bertempat tinggal di rukun tetangga kecamatan Aek Kuno, Kabupaten Labuhan Batu Utara, Sumatera Utara selaku Pemohon dan PT BRI Multifinance Indonesia selaku Termohon. Sengketa ini terjadi karena adanya masalah pembiayaan kendaraan bermotor dengan objek jaminan BPKB, di mana muncul masalah dalam pengembalian jaminan karena kewajiban pembayaran debitur belum sepenuhnya diselesaikan. BRI Multifinance menyatakan bahwa pemohon masih memiliki kewajiban pembayaran yang belum diselesaikan sebesar Rp64.730.236,84 yang terdiri dari Denda keterlambatan sebesar Rp51.242.560, Charge receivable: Rp13.487.676,84 sehingga total yang belum dibayar adalah Rp64.730.236,84. Mengetahui hal itu pemohon merasa tidak terima sehingga pada tanggal 1 Agustus 2025, pemohon mengajukan permasalahan jaminan kredit melalui APPK OJK dikarenakan pemohon merasa keberatan atas masih terdapatnya kewajiban yang perlu diselesaikan. Namun tidak ada tanggapan dari pihak OJK sehingga

<sup>7</sup> Amini, Fitria. "Perlindungan Hak Nasabah Melalui Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Indonesia." *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum* 3.4 (2024), Hal.2

<sup>8</sup> Prabowo, Edo Arya. "Studi Literatur: Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan." *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara* 1.4 (2023), Hal.280

<sup>9</sup> Ibid.

<sup>10</sup> Sembiring, Jimmy Joses, And M. Sh. *Cara Menyelesaikan Sengketa Di Luar Pengadilan*. Visimedia, 2011. Hal.38



pada tanggal 11 Agustus 2025 pemohon melakukan pengajuan pemecahan konflik ke lembaga yang berwenang. LAPS SJK kemudian menanggapi dan mencatat perkara tersebut dengan Nomor Register 318.

**B. Proses Penerapan Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Berdasarkan Kasus No. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025**

Dalam pelaksanaan mediasi, hasil yang dicapai bisa berupa kesepakatan dari para pihak baik damai maupun tidak damai. Menurut Pasal 27 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi, apabila para pihak berhasil mencapai kesepakatan damai dalam mediasi, maka dengan bantuan mediator, mereka wajib membuat perjanjian tertulis mengenai isi kesepakatan tersebut. Selanjutnya, perjanjian ini harus ditandatangani oleh seluruh pihak yang terlibat beserta mediator sebagai bentuk pengesahan kesepakatan. Jika selama proses mediasi para pihak didampingi oleh kuasa hukum maka para pihak wajib menyusun pernyataan tertulis yang memuat kesepakatan yang telah mereka capai. Setelah itu, para pihak wajib menghadap hakim untuk mengajukan kesepakatan perdamaian agar dikukuhkan sehingga memiliki kekuatan hukum tetap dalam bentuk akta kesepakatan.<sup>11</sup> Apabila mediasi gagal, maka mediator harus melaporkan secara tertulis ke pengadilan jika setelah batas waktu 40 hari dari jadwal yang ditentukan para pihak belum berhasil mendapatkan kesepakatan perdamaian. Gagal nya mediasi menyebabkan pihak pihak wajib menjalani proses persidangan. Selama proses persidangan para pihak harus mengajukan bukti dan saksi untuk memperkuat argument dalam persidangan<sup>12</sup>. Dalam kasus no. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 karena termohon setuju untuk melakukan mediasi maka LAPS SJK menunjuk R. Endarto Setyadi sebagai mediator. Proses mediasi dilakukan secara daring (online) sebanyak dua kali pertemuan yaitu pada tanggal 27 Agustus 2025 dan 2 September 2025. Mediasi dihadiri oleh kedua belah pihak didampingi oleh kuasa hukumnya dan mencapai kesepakatan damai yang ditandatangani oleh pihak pihak yang bersangkutan, kuasa hukum, dan mediator. Hasil kesepakatan sebagai berikut:

1. Pemohon membayar Rp27.000.000 kepada Termohon dengan dua tahap:
  - Pembayaran I: paling lama 10 September 2025
  - Pembayaran II: paling lama 10 Oktober 2025
2. Pembayaran dilakukan ke rekening resmi PT BRI Multifinance Indonesia.
3. Termohon menyerahkan objek jaminan berupa BPKB kendaraan kepada Pemohon setelah pelunasan.
4. Jika Pemohon tidak memenuhi kewajiban, kesepakatan batal, namun uang yang telah dibayar diperhitungkan sebagai pengurang kewajiban.
5. Jika kewajiban pemohon belum terpenuhi, dapat dinegosiasikan kembali dengan permohonan ulang.
6. Kesepakatan ini bersifat rahasia dan para pihak wajib menjaga prinsip kerahasiaan dan pihak yang melanggar wajib bertanggung jawab terhadap semua kerugian yang ditimbulkan.
7. Kesepakatan ini adalah bersifat mengikat dan final bagi seluruh pihak yang terlibat tanpa dan tidak dapat dilakukan perubahan tanpa persetujuan para pihak terlebih dahulu.
8. Kesepakatan ini ditandatangani dengan tanda tangan elektronik sesuai uu ITE dan dianggap sebagai tanda tangan basah dan memiliki kekuatan hukum yang sama dengan tanda tangan basah.

---

<sup>11</sup> Lempoi, Gratio. "Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Antara Para Pihak Di Pengadilan Negeri Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016." *Lex Privatum* 8.1 (2020).Hal.92

<sup>12</sup> Ibid



9. Para pihak mengakui dan menyetujui setiap proses hukum diantara kedua pihak atas segala hak yang berkaitan dengan kesepakatan perdamaian ini, masing masing para pihak secara tegas mengesampingkan setiap hak atas alasan penandatanganan elektronik untuk mengajukan pembelaan atau pelepasan tanggung jawab dan kewajiban atau membatalkan kesepakatan ini<sup>13</sup>.

Penerapan mediasi dalam perkara no. 318/ Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 menurut penulis sudah sesuai dengan ketentuan POJK dan pedoman LAPS SJK dari sisi prosedur dan prinsip dasar mediasi. Penerapan mediasi dalam kasus ini menunjukkan tahapan yang sesuai dengan peraturan POJK No. 61/POJK.07/2020 dan pedoman mediasi di lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sector keuangan tahun 2023 yaitu:

#### 1. Tahap Pengajuan Permohonan Mediasi

Mediasi diawali dengan pengaduan tertulis oleh nasabah kepada LAPS SJK yang disertai dengan bukti konkrit yang dapat dijadikan sebagai pendukung. Dalam situasi ini, Pemohon telah mengajukan permasalahan terkait jaminan kredit melalui Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Konsumen (APPK) OJK pada tanggal 1 Agustus 2025, dikarenakan Pemohon merasa keberatan atas adanya kewajiban yang masih harus diselesaikan. Namun, karena tidak terdapat tanggapan dari OJK, Pemohon selanjutnya mengajukan pengaduan kembali kepada LAPS SJK pada tanggal 11 Agustus 2025, yang kemudian ditanggapi oleh LAPS SJK dengan mengarahkan untuk dilakukan mediasi. Pengaduan ini bersifat keperdataan dan sengketa yang diajukan belum pernah ditangani oleh pengadilan atau Lembaga lainnya. Ketentuan ini merujuk pada Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Kriteria Penanganan Sengketa oleh LAPS SJK, yang menyatakan bahwa sengketa dapat ditangani oleh LAPS SJK jika sengketa tersebut belum pernah diputus oleh pengadilan atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya dan bersifat perdata. Selain itu, sengketa dapat diajukan apabila konsumen telah berupaya menyelesaikan permasalahan dengan pihak jasa keuangan, namun ditolak atau tidak mendapat tanggapan.<sup>14</sup>

#### 2. Tahap Pembukaan Mediasi

Setelah pengaduan dinyatakan layak, para pihak diajak untuk membuat Perjanjian Mediasi sebagai syarat formal pelaksanaan mediasi. Termohon menyetujui mediasi pada tanggal 12 Agustus 2025, kemudian LAPS SJK mencatat permohonan mediasi dalam daftar perkara dan menunjuk R. Endarto Setyadi sebagai mediator. Mediator harus bersifat netral dan Mediator berperan sebagai fasilitator untuk mendorong semua pihak dalam mencapai suatu kesepakatan.

#### 3. Tahap Pelaksanaan Mediasi

Pelaksanaan mediasi dalam perkara diatas dilaksanakan secara daring berdasarkan kesepakatan para pihak, dengan dua kali pertemuan yaitu pada tanggal 27 Agustus dan 2 September 2025. Tahapan pelaksanaan ini sesuai dengan Prosedur dan Peraturan Mediasi LAPS SJK yang mengedepankan prinsip keterbukaan dan dialog yang konstruktif. Mediator harus bersifat netral dan bertugas sebagai fasilitator yang mendorong semua pihak membantu mencapai suatu kesepakatan yang saling menguntungkan. Mediator juga harus memberi ruang kepada pihak pihak yang ingin menyampaikan pendapat dan kepentingan dengan bebas dalam suasana yang informal dan rahasia. Meskipun mediator tidak memiliki kekuasaan pengambilan keputusan, ia dapat memberikan saran dan pendapat untuk membantu mengarahkan negosiasi agar hasilnya adil serta dapat diterima oleh semua pihak yang bersengketa. Keberhasilan mediasi sangat bergantung pada kemampuan mediator dalam mengelola dialog, mengendalikan emosi para pihak, serta menjaga kerahasiaan

---

<sup>13</sup> Kesepakatan Perdamaian NO.318 Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025

<sup>14</sup> *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2020).



proses mediasi demi terciptanya suasana yang kondusif dan efektif.<sup>15</sup>

Dalam kasus ini, mediasi yang dilakukan secara online memudahkan keterlibatan para pihak tanpa dibatasi jarak geografis, sehingga meningkatkan efektivitas dan efisiensi penyelesaian sengketa. Kesepakatan yang dicapai memuat kewajiban pembayaran secara bertahap oleh pemohon dan penyerahan objek jaminan dalam bentuk BPKB oleh termohon setelah kewajiban terpenuhi. Kesepakatan ini bersifat final, mengikat secara hukum, dan dijaga kerahasiaannya sehingga memberikan rasa aman bagi kedua pihak. Dengan demikian, pelaksanaan mediasi dalam perkara ini mencerminkan penerapan prinsip mediasi yang diterapkan LAPS SJK di bawah pengawasan POJK No. 61/POJK.07/2020, di mana mediator berfungsi untuk membantu pihak-pihak dalam memperoleh solusi yang tepat dan efisien serta efektif tanpa melalui proses pengadilan.

## **B. Faktor-Faktor Yang Mendukung Efektivitas Mediasi Dalam Kasus No. 318/Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025**

Menurut ketentuan dalam Pasal 1 Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016, mediasi didefinisikan sebagai metode penyelesaian sengketa yang berlangsung melalui proses musyawarah antara pihak-pihak yang bersengketa dengan tujuan memperoleh kesepakatan Bersama dengan prosesnya didampingi oleh seorang Mediator dengan netral yang membantu, tanpa mempunyai kewenangan untuk memutuskan atau memaksakan penyelesaian<sup>16</sup>. Mediasi merupakan bentuk penyelesaian perselisihan yang menawarkan efisiensi lebih tinggi dibandingkan litigasi. Dengan adanya mediasi, pihak-pihak yang berkonflik, seperti bank dan nasabah, dapat mencapai solusi yang adil, cepat, dan berbiaya rendah dengan bantuan mediator yang netral dan berpengalaman. Mekanisme ini sejalan dengan prinsip keadilan restoratif yang bertujuan mencapai solusi win-win, berbeda dengan penyelesaian litigasi yang umumnya lebih memakan waktu dan biaya<sup>17</sup>. Keberhasilan mediasi di LAPS SJK dalam otoritas jasa perbankan didukung oleh faktor-faktor utama adalah:

### **1. Keinginan dan dorongan dari Para Pihak**

Adanya keinginan dan dorongan dari semua pihak merupakan salah satu faktor paling krusial dalam mencapai suatu kesepakatan mediasi. Tanpa itikad baik, proses mediasi tidak lebih dari sekadar formalitas tanpa hasil nyata. Dalam proses mediasi, terutama pada kasus perkara nomor 318/Mdn/LAPS SJK.04/VIII/2025 yang telah dibahas, keinginan tulus dari pemohon dan termohon untuk menyelesaikan sengketa secara damai menjadi kunci utama tercapainya kesepakatan. Itikad baik tercermin dari kesiapan kedua belah pihak untuk berkomunikasi secara terbuka, mendengarkan dengan empati, dan mencari solusi yang saling menguntungkan.

### **2. Peran Mediator dan Fasilitas yang Memadai**

Keberhasilan mediasi sangat dipengaruhi oleh kemampuan mediator untuk memandu dan menyediakan fasilitas selama mediasi berlangsung. Mediator yang mahir dalam berkomunikasi dan mengelola dinamika sengketa mampu memfasilitasi dialog yang konstruktif serta membantu kedua pihak mencapai titik temu<sup>18</sup>. Dalam kasus perkara nomor 318/Mdn/LAPS SJK.04/VIII/2025, peran mediator sangat nyata dalam memandu pertemuan daring untuk membuka komunikasi terbuka, menggali kepentingan para pihak, dan mendorong tercapainya kesepakatan damai. Fasilitas yang memadai juga berperan signifikan dalam menunjang kelancaran mediasi. Meskipun mediasi pada kasus ini dilaksanakan secara online, namun dengan sarana teknologi yang andal dan akses mudah

---

<sup>15</sup> Ibid

<sup>16</sup> Perma No. 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan

<sup>17</sup> Rondo, Austin Epafra, Deasy Soekromo, And Betsy A. Kapugu. "Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Terhadap Perlindungan Nasabah Melalui Mediasi." *Lex Privatum* 15.2 (2025), Hal.9

<sup>18</sup> Rizkq, Muhammad Ilham, Kristina Sulatri, And Yudhia Ismail. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Mediasi Terhadap Sengketa Dibandang Perkawinan Di Pengadilan Agama Pasuruan." *Yurijaya: Jurnal Ilmiah Hukum* 4.3 (2022), Hal.244



membuat proses negosiasi dapat berlangsung tanpa hambatan teknis sehingga dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi pihak yang sedang berselisih.

### 3. Bersifat Rahasia

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan menetapkan bahwa seluruh proses mediasi diselenggarakan secara tertutup dan memiliki sifat rahasia. Karena itu, pihak-pihak yang terlibat dalam mediasi berkewajiban menjaga rahasia seluruh informasi yang diperoleh selama proses tersebut, bahkan setelah mediasi berakhir. Ketentuan ini bertujuan untuk melindungi privasi para pihak yang bersengketa, dengan memastikan bahwa identitas serta isi pembicaraan tidak disebarluaskan kepada pihak lain.<sup>19</sup> Penerapan prinsip kerahasiaan ini berperan penting dalam menciptakan rasa aman bagi para pihak untuk mengemukakan pendapat dan informasi secara terbuka, tanpa kekhawatiran akan timbulnya dampak negatif di kemudian hari.

Dalam perkara Nomor 318/Mdn/LAPS SJK.04/VIII/2025 yang telah dibahas sebelumnya, asas kerahasiaan menjadi hal utama yang menjadi faktor pendukung terciptanya kesepakatan perdamaian antara para pihak dan apabila salah satu pihak melanggar ketentuan kerahasiaan maka wajib bertanggung jawab terhadap semua kerugian yang diderita oleh pihak didalam kesepakatan tersebut. Namun meskipun mediasi dalam kasus ini berhasil dilakukan tetapi hasil kesepakatan perdamaian yang dicapai memang mengikat para pihak, namun kurang memiliki daya paksa hukum. Oleh karena itu, untuk menetapkan kesepakatan perdamaian tersebut diperlukan pembuatan akta perdamaian melalui prosedur permohonan arbitrase<sup>20</sup>.

## KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil penulis adalah:

1. Penerapan mediasi dalam penyelesaian sengketa nomor 318/Mdn/LAPS SJK.04/VII/2025 telah sesuai dengan peraturan OHK No. 61/POJK.07/2020 dan Pedoman Mediasi LAPS SJK Tahun 2023. Proses mediasi dimulai ketika pemohon mengajukan permohonan ke LAPS SJK setelah upaya penyelesaian melalui APPK OJK tidak mendapat tanggapan, sehingga pengaduan ke LAPS SJK menjadi langkah penyelesaian sengketa yang lebih tepat. Kasus ini berhasil mencapai kesepakatan setelah melaksanakan mediasi melalui pertemuan daring yang mempermudah komunikasi dan negosiasi sehingga mencapai kesepakatan yang bersifat final dan mengikat.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan mediasi dalam kasus ini adalah adanya itikad baik para pihak, peran mediator yang profesional dengan fasilitas memadai, serta penerapan asas kerahasiaan yang melindungi privasi dan informasi para pihak selama proses mediasi berlangsung. Secara keseluruhan, kasus ini menegaskan bahwa mediasi melalui LAPS SJK merupakan mekanisme yang praktis, adil, serta mendukung perlindungan konsumen dan stabilitas di luar pengadilan dalam sektor perbankan.

## SARAN

Saran yang disampaikan dari penulis adalah:

1. Diperlukan peningkatan oleh LPS OJK untuk mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan mediasi, serta memastikan bahwa pelaksanaan sesuai dengan ketentuan

---

<sup>19</sup> Fahriz, Muhamad. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Mediasi: Studi Perbandingan Di Pengadilan Agama (PA) Jakarta Pusat Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)*. BS Thesis. Fakultas Syariah Dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. Hal.38

<sup>20</sup> Ulinihayati, Ni'ma, And Yunus Husein. "Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)." *Masalah-Masalah Hukum* 51.3 (2022), Hal.219



yang berlaku. Pelibatan OJK secara aktif akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem penyelesaian sengketa alternatif ini.

2. Meningkatkan sosialisasi dan pemahaman terhadap pihak-pihak yang berselisih tentang bagaimana mediasi perlu dilakukan karena penyelesaian konflik yang lebih menguntungkan dan biayanya jauh lebih murah, sehingga para pihak semakin terdorong memiliki kemauan dan itikad baik dalam proses mediasi.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Nugroho, S. A., & Sh, M. (2019). *Manfaat Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Prenada Media.

Sembiring, J. J., & Sh, M. (2011). *Cara menyelesaikan sengketa di luar Pengadilan*. Visimedia.

### Jurnal

Amini, F. (2024). Perlindungan Hak Nasabah Melalui Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Di Indonesia. *Synotic Law: Jurnal Ilmu Hukum*, 3(4), 1-6.

Fahriz, M. *Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Mediasi: Studi Perbandingan Di Pengadilan Agama (Pa) Jakarta Pusat Dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk)* (Bachelor's Thesis, Fakultas Syariah Dan Hukum Uin Syarif Hidayatullah Jakarta).

Lempoi, G. (2020). Efektivitas Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Perdata Antara Para Pihak Di Pengadilan Negeri Berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016. *Lex Privatum*, 8(1).

Putra, R. K., Kalsum, U., Gusmarani, R., & Sony, E. (2024). Efektivitas Penyelesaian Sengketa Secara Non Litigasi. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(6), 2200-2206.

Prabowo, E. A. (2023). Studi Literatur: Efektivitas Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bisnis Di Luar Pengadilan. *Birokrasi: Jurnal Ilmu Hukum Dan Tata Negara*, 1(4), 277-287.

Rizkq, M. I., Sulatri, K., & Ismail, Y. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Mediasi Terhadap Sengketa Dibidang Perkawinan Di Pengadilan Agama Pasuruan. *Yurijaya: Jurnal Ilmiah Hukum*, 4(3).

Rondo, A. E., Soeikromo, D., & Kapugu, B. A. (2025). Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Terhadap Perlindungan Nasabah Melalui Mediasi. *Lex Privatum*, 15(2).

Situmorang, R. L. (2021). Penetapan Lembaga Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Prosiding Serina*, 1(1), 243-252.

Ulinihayati, N. M., & Husein, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk). *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 209-221.

Utomo, B. S. (2023). Upaya Mediasi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Laps Sjk):(Studi Kasus Sengketa Rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (Dhn) Pt X Dan Bri). *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 53(3), 494-512.

### Undang-Undang

Otoritas Jasa Keuangan. 2020. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/Pojk.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi Di Pengadilan.

### Internet

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan," Kredifazz, diakses 7 November 2025, <https://kredifazz.id/p/in/lapssjk.html>.