

# Analisis Penyelesaian Sengketa oleh LAPSPI sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Perbankan (Studi Kasus antara Bank X dengan Y) = Analysis of Dispute Resolution by LAPSPI as a form of Consumer Protection in the Banking Sector (Case Study between X Bank against Y)

Stanley Patria Armando, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20466684&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis aspek hukum perlindungan konsumen sektor jasa perbankan dalam kasus antara Bank X dengan Y yang dimediasi oleh LAPSPI. Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaturan terkait Perlindungan Nasabah Perbankan menurut peraturan perundang-undangan di Indonesia dan bagaimana penerapannya dalam kasus antara Bank X dengan Y. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian hukum normatif dengan studi kepustakaan.

Hasil penelitian terhadap pengaturan terkait Perlindungan Nasabah Perbankan, ditemukan bahwa terdapat peraturan-peraturan yang menjamin hak-hak Nasabah Perbankan, antara lain Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Bank Indonesia tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Penyelesaian sengketa antara Bank X dengan Y melalui mediasi oleh LAPSPI telah memenuhi persyaratan berupa dipenuhinya kriteria sengketa dan sudah sesuai dengan peraturan Perlindungan Nasabah Perbankan khususnya peraturan yang mengatur terkait penyelesaian pengaduan nasabah dan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah. Dimana dalam kasus ini sengketa tersebut telah diupayakan penyelesaiannya melalui musyawarah terlebih dahulu secara internal antara Bank X dengan Y. Dan setelah upaya penyelesaian secara internal tidak berhasil, Bank X dan Y sepakat untuk menyelesaikan sengketa ini melalui proses mediasi di LAPSPI, dengan adanya kesepakatan untuk melaksanakan mediasi antara kedua belah pihak.

*This research is purposed to describe and analyze the legal aspect of Consumer Protection in Banking Sector in the case of X Bank against Y that was mediated by LAPSPI. The main issue in this research is about the regulations related to the Protection of Banking Customer according to Indonesian Law and how it is implemented in the case between X Bank and Y. The method used in this research is normative law research with literature study.*

Research on the regulation related to Protection of Banking Customer, shows that there are regulations that guarantee the rights of Banking Customers, including the Banking Act, the Consumer Protection Act, the Law of the Financial Services Authority, the Regulation of the Financial Services Authority on Consumer Protection Financial Service Sector, and Bank Indonesia Regulation on Consumer Protection of Payment System Services.

The settlement of disputes between X Bank and Y through mediation by LAPSPI has met the requirements that is the compliance of the criteria of disputes and is in compliance with the Banking Customer Protection regulations in particular the regulations related to the settlement of customer complaints and dispute

resolution between the bank and the customer. In this case both parties tried to settle this dispute internally. And after the internal settlement efforts are unsuccessful, Bank X and Y agree to resolve this dispute through mediation process at LAPSPI, with the requirements of agreement to mediate between the two sides was made.</i>