



# MASALAH-MASALAH HUKUM

p-ISSN : 2086-2695 e-ISSN : 2527-4716

Jl. Prof. Soedarto, SH, Tembalang – Semarang, Telepon (024) 76918201  
Laman : [www.ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh](http://www.ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh), email : [jurnal.mmh@gmail.com](mailto:jurnal.mmh@gmail.com)

## SURAT KETERANGAN

No. 08/MMH/05/KTR/2019

Ketua Redaksi Jurnal Masalah-Masalah Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dewi Nurul Musjtari, Ani - Yunita, Muhammad Khaeruddin Hamsin  
Alamat : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta  
Email : [dewinurulmusjtari@umy.ac.id](mailto:dewinurulmusjtari@umy.ac.id), [aniyunita@umy.ac.id](mailto:aniyunita@umy.ac.id), [oedhin2000@yahoo.com](mailto:oedhin2000@yahoo.com)

telah menulis artikel dengan judul "EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SYARIAH MELALUI OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)". Artikel tersebut telah diterima melalui OJS (*Open Journal System*) Jurnal Masalah-Masalah Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang pada tanggal 11 November 2018, dan akan publish pada Jurnal Masalah-Masalah Hukum Fakultas Hukum Universitas Diponegoro Semarang Jilid 49 No. 1 Januari Tahun 2020.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Semarang, 22 Mei 2019

Ple Ketua Redaksi,



Dr. Ani Purwanti, S.H., M.Hum.  
NIP. 196208211987032002

# EFEKTIVITAS PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SYARIAH<sup>1</sup> MELALUI OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)

**Dewi Nurul Musjtari, Ani Yunita, Khaeruddin Hamsin**

Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jalan Brawijaya, Kasihan, Bantul, Yogyakarta

Email: [dewinurulmusjtari@umy.ac.id](mailto:dewinurulmusjtari@umy.ac.id), [aniyunita@umy.ac.id](mailto:aniyunita@umy.ac.id), [oedhin2000@yahoo.com](mailto:oedhin2000@yahoo.com)

## *Abstract*

*OJK has practiced a model of dispute resolution with facilitation. The purpose of this study was to determine the effectiveness of sharia banking dispute settlement through OJK and the implementation of the dispute resolution model applied. This research is a normative and empirical legal research that uses qualitative analysis with a constructive paradigm. This research uses socio-legal studie rules. The Financial Services Authority (OJK) in practice has effectively applied the model of dispute resolution with facilitation techniques by clarifying to the parties, with the achievement of all complaints received by OJK through the education and consumer protection sections in OJK DIY and Central Java can be completed in accordance with the period, namely 20 (twenty) working days with an extension of up to 30 (thirty) working days with a 100 % success rate.*

*Keywords: Effectiveness, Dispute Settlement, Islamic Banking, OJK.*

## *Abstrak*

*OJK telah mempraktikkan model penyelesaian sengketa dengan fasilitasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui efektifitas penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui OJK dan implementasi model penyelesaian sengketa yang diterapkan. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dan empiris yang menggunakan analisis kualitatif dengan paradigma konstruktif. Penelitian ini menggunakan tata aturan socio-legal studie. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam praktiknya telah efektif menerapkan model penyelesaian sengketa yang dikenal dengan teknik fasilitasi, dengan melakukan klarifikasi kepada para pihak, dengan capaian seluruh pengaduan yang diterima OJK melalui bagian edukasi dan perlindungan konsumen di OJK DIY maupun Jawa Tengah dapat diselesaikan sesuai dengan jangka waktu yaitu 20 (dua puluh) hari kerja dengan perpanjangan hingga 30 (tiga) puluh hari kerja dengan tingkat keberhasilan 100 %.*

*Kata Kunci: Efektivitas, Penyelesaian Sengketa, Perbankan Syariah, OJK.*

---

<sup>1</sup> Hasil penelitian ini didanai oleh Lembaga Penelitian, Publikasi dan Pengabdian Masyarakat Universitas Muhammadiyah Yogyakarta pada tahun pelaksanaan 2018. Penelitian dilaksanakan dalam rangka kompetisi Penelitian Unggulan Prodi (PUP).

## 1.Pendahuluan

Penyelesaian sengketa secara non-litigasi yang memiliki banyak manfaat, keuntungan, berkembang di masyarakat dan efektif adalah mediasi. Adapun manfaat dan keuntungan menggunakan mediasi antara lain bahwa sengketa dengan menghadirkan seorang mediator, permasalahan dapat diselesaikan dengan *win-win solution*, waktu penyelesaian tidak berkepanjangan, biaya lebih ringan. Penyelesaian sengketa dengan mediasi akan tetap menjaga hubungan antara dua orang yang bersengketa dan menghindarkannya persoalan mereka dari publikasi yang berlebihan. Salah satu penyelesaian sengketa secara mediasi yang berkembang sangat pesat adalah penyelesaian sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

Pemahaman masyarakat tentang mediasi melalui OJK belum optimal, selama ini masyarakat memahami mediasi adalah penyelesaian sengketa dengan mempertemukan kedua belah pihak yang dilakukan oleh mediator. Faktanya terdapat model lain yang diterapkan di OJK dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah. Adapun model yang dimaksud dan diketahui efektif berhasil menyelesaikan sengketa perbankan syariah melalui OJK adalah model fasilitasi.

Keberadaan model fasilitasi ini mulai diterapkan sejak adanya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2013 (selanjutnya ditulis POJK No. 1 Th 2013). Dalam kenyataannya model fasilitasi ini belum banyak diketahui oleh para pihak yang bersengketa maupun masyarakat. Model fasilitasi jika diterapkan dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah dengan efektif tentu sangat menguntungkan bagi para pihak yang bersengketa terutama dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah. Dengan terwujudnya hal tersebut maka OJK secara tidak langsung juga membantu dalam membangun sistem hukum yang kondusif serta mendukung industri keuangan syariah sehingga dapat memberikan perlindungan hukum bagi para pihak yang bersengketa untuk mewujudkan perdamaian.

Fasilitasi yang telah dilakukan OJK telah berjalan dengan baik namun pada kenyataannya, upaya tersebut perlu dilakukan evaluasi dan diperbaiki ketika pada

kenyataannya bahwa penyelesaian sengketa perbankan syariah di OJK berdasarkan perspektif sebagian konsumen dinilai belum efektif sehingga patut digali alasan-alasan mengapa penyelesaian sengketa melalui OJK belum efektif sebagai metode penyelesaian perkara perbankan syariah. Oleh karena itu, dapat ditemukan cara-cara agar penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui OJK dapat berjalan secara efektif dan memenuhi harapan masyarakat. Terkait dengan model fasilitasi yang ada, masyarakat juga perlu mengetahui dasar hukum ataupun alasan model fasilitasi itu dapat diterapkan pada praktik perbankan syariah dan bagaimana penerapan fasilitasi dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah.

## **2.Kerangka Teori**

Untuk menguraikan tentang pengertian penyelesaian sengketa, Salim HS dan Nurbani memberikan definisi “teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang kategori atau penggolongan sengketa atau pertentangan yang timbul dalam masyarakat, faktor penyebab terjadinya sengketa dan cara-cara atau strategi yang digunakan untuk mengakhiri sengketa tersebut”.

Adapun ruang lingkup teori penyelesaian sengketa, meliputi: jenis-jenis sengketa, faktor-faktor penyebab timbulnya sengketa dan strategi di dalam penyelesaian sengketa (Salim HS dan Nurbaini, 2013). Selain teori penyelesaian sengketa, dasar yang digunakan oleh OJK dalam menjalankan tugasnya didasarkan pula pada teori kewenangan. Menurut Salim HS dan Nurbaini, “Teori kewenangan (*authority theory*) merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang Kekuasaan dari organ pemerintah untuk melakukan kewenangannya, baik dalam lapangan hukum publik maupun hukum privat”. Adapun “unsur-unsur yang tercantum dalam teori kewenangan meliputi: adanya kekuasaan, adanya organ pemerintah dan sifat hubungan hukumnya” (Salim HS dan Nurbaini, 2013).

Penelitian yang dilakukan terkait dengan mediasi oleh peneliti sebelumnya adalah tentang mediasi yang dilakukan melalui peradilan agama dengan judul “The Reposition of Mediation Process in Islamic Economic Dispute Resolution Through Religious Court After PERMA No. 1 of 2016 (Radliyah and Musjtari, 2017)”. Pada penelitian ini fokus penulis adalah mengetahui reposisi proses mediasi dalam penyelesaian sengketa ekonomi Islam melalui peradilan agama setelah berlakunya Peraturan Mahkamah Agung Nomor 1 Tahun 2016. Penelitian lain dilakukan oleh Sawitri dengan judul “Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bank dan Nasabah Melalui Otoritas Jasa Keuangan”, dengan tujuan penelitian “untuk mengetahui mediasi yang dilakukan oleh OJK dalam mengatasi sengketa antara bank dan nasabah dan hambatan-hambatan yang timbul dalam proses mediasi setelah beralihnya fungsi pengawasan dari Bank Indonesia ke OJK” (Sawitri, 2016).

Perbedaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang dilakukan oleh Sawitri bahwa temuan penulis untuk mengetahui model penyelesaian sengketa melalui OJK selain dengan model mediasi dan mengetahui efektifitas penerapan penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui OJK.

Belum efektifnya mediasi perbankan yang telah dilakukan selama ini, mendorong penulis melakukan penelitian dengan perumusan permasalahan bagaimanakah efektifitas penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui OJK dan implementasi model penyelesaian sengketa yang diterapkan. Urgensi penelitian ini adalah untuk mengkaji efektivitas penyelesaian sengketa perbankan syariah dan pengembangan lembaga penyelesaian sengketa perbankan syariah di Indonesia yang merupakan kompetensi penulis di bidang pengembangan hukum ekonomi syariah.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan tradisi kualitatif (Moleong, 2011), operasionalisasinya mendasarkan pada paradigma rekonstruktivisme. Posisi relatif (*stand point*) penulis dalam penelitian ini pada aras epiteme bukanlah sebagai partisipan tetapi sebaliknya sebagai *observer*. Maksud sebagai *observer* pada penelitian ini adalah bahwa melalui penelitian ini, peneliti akan menemukan jawaban atas permasalahan yang ada dengan mempelajari realitas hukum perbankan syariah yang tersebar dalam peraturan perundangan atau kebijakan terkait. Pemahaman paripurna yang diperoleh merupakan produk interaksi antara peneliti dengan produk objek yang diteliti. Ada hubungan transaksional yang relatif subyektif antara peneliti dengan subyek penelitian.

Kedudukan peneliti sebagai instrumen, sehingga pada tataran aksiologi kedudukan peneliti adalah sebagai fasilitator yang menjembatani keragaman data dan subyek yang ada. Penelitian dilakukan dengan penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Studi kepustakaan dilakukan terhadap semua dokumen atau literatur tentang perbankan syariah. Dokumen yang ada kemudian dikelompokkan sesuai dimensi waktu atau periodisasinya. Penelitian lapangan dilakukan di OJK Semarang dan DIY. Penelitian lapangan, dilakukan untuk mengetahui fakta sosial yang ada dalam praktik dan terjadi pada proses penyelesaian sengketa perbankan syariah di OJK Semarang dan DIY.

Penelitian ini menggunakan tata aturan *socio legal studies*. Menurut Simarmata, "*Socio Legal Studies* melihat hukum sebagai salah satu faktor dalam sistem sosial yang dapat menentukan dan ditentukan" (Simarmata, 2007). Simarmata berpendapat bahwa "dalam memahami hukum tidak sebagai entitas normatif yang normologik dan esoterik semata maka hukum perbankan syariah pada studi ini dipahami sebagai entitas yang sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor non hukum. Formulasi substansi atau isi, pilihan tujuan dan cara yang digunakan untuk mencapai tujuan atau politik hukum perbankan syariah diyakini sebagai interaksi dengan faktor-faktor non hukum".

Data sekunder dalam penelitian ini, diperoleh melalui penelitian kepustakaan dan dokumen hukum, yang meliputi: 1) Bahan Hukum Primer, yang terdiri dari: a) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dan penjelasannya, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2013, 2) Bahan Hukum Sekunder, terdiri dari buku-buku tentang perbankan syariah, teori hukum, metodologi penelitian hukum, jurnal, *proceeding*. Data Primer diperoleh melalui penelitian di lapangan, yang dilakukan dengan observasi, wawancara yang meliputi: 1) *Law sanction institution*: Staff OJK DIY dan Jawa Tengah, Mediator dan Fasilitator di OJK 2) *Role Occupant*: Manajemen Bank Syariah dan Nasabah Bank Syariah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan hermeneutika, sosiologi hukum dan fenomenologi.

Data yang ditemukan pada penelitian kepustakaan maupun dari penelitian lapangan diklasifikasikan terlebih dahulu, kemudian akan diolah berdasarkan analisis deskriptif kualitatif. Pengertian deskriptif adalah analisis yang dilakukan dengan menggambarkan secara jelas keadaan-keadaan senyatanya. Pengertian kualitatif adalah analisis terhadap data yang dinyatakan oleh responden dan nara sumber kemudian diuraikan sehingga diperoleh suatu pengertian. Berdasarkan pengertian tersebut maka yang dimaksudkan deskriptif kualitatif adalah analisis yang menggambarkan efektivitas penyelesaian sengketa perbankan syariah di OJK Semarang dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

## **4. Hasil dan Pembahasan**

### **4.1. Hasil Penelitian**

Untuk menemukan jawaban atas perumusan masalah pada penelitian ini, dilakukan penelitian lapangan dengan melakukan wawancara kepada Bapak Widiono dan Bapak Hans Ori Lewi di OJK Semarang yang dilaksanakan pada Hari Kamis, tanggal 23 Agustus 2018, Jam 14.00-16.00 WIB, dengan hasil sebagai berikut.

Penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh OJK bukan dikategorikan sebagai mediasi namun disebut dengan fasilitasi. Ruang lingkup penyelesaian sengketa di OJK adalah sengketa keperdataan yang meliputi sengketa yang terkait dengan finansial dan pelanggaran atas peraturan perundang-undangan. Penyelesaian sengketa yang telah diselesaikan di OJK Semarang, pada tahun 2015: 200 perkara, tahun 2016: 200 perkara, tahun 2017: 300 perkara dan hingga Juli 2018: 200 perkara. Berdasarkan data tersebut rata-rata pertahun 225 kasus. Jenis sengketa ekonomi syariah yang diselesaikan antara lain: sengketa perbankan syariah dan sengketa asuransi syariah.

Pedoman yang digunakan antara lain Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, POJK No. 1 Th. 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 1 Th. 2014 tentang Lembaga Alternatif Jasa Keuangan di Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54 SEOJK.07/2016 tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Keputusan Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016 tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Standar Operating Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam penyelesaian sengketa di dasarkan pada SE OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Keuangan.

Proses fasilitasi seharusnya dimulai dengan Perjanjian Fasilitasi yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Jasa Keuangan yang didasarkan Pada Pasal 44 POJK No. 1 Th. 2013. Namun dalam praktiknya dalam hal terdapat situasi dan kondisi tertentu fasilitator tidak mempertemukan kedua belah pihak. Proses penyelesaian sengketa dilakukan dengan jangka waktu 20 – 30 hari kerja. Nilai nominal yang disengketakan maksimal Rp. 500.000.000,00 untuk sengketa perbankan dan Rp. 750.000.000,00 untuk sengketa asuransi. Tingkat keberhasilan penyelesaian sengketa 100 % (prosen). Contoh kasus yang diselesaikan melalui OJK: nasabah



mengajukan pembiayaan ke salah satu bank syariah namun dalam praktiknya bank syariah menerapkan biaya yang lebih besar dari yang seharusnya, agen asuransi syariah tidak menyetorkan premi asuransi.

Luaran dari proses fasilitasi yang dilakukan oleh OJK adalah Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Dalam hal tidak terdapat kesepakatan maka dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi OJK yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pelaksanaan atas Akta Kesepakatan yang dibuat oleh Konsumen dan PUJK dilaksanakan dengan pengawasan dari OJK. Dalam hal terdapat pelanggaran atas isi Akta Kesepakatan yang telah dibuat maka kepada PUJK dapat dikenakan sanksi yang didasarkan pada Pasal 53 POJK No. 1 Th. 2013.

Wawancara dengan Ibu Tika Asteria Diantika di OJK DIY yang dilaksanakan pada Hari Jum'at, 31 Agustus 2018, Jam 13.00-15.00 WIB, dengan hasil sebagai berikut. Pada prinsipnya OJK DIY menerapkan serangkaian peraturan sebagaimana yang dilakukan oleh OJK Semarang. Pengaduan nasabah yang diterima di OJK DIY pada tahun 2017 sebanyak 200 pengaduan tertulis dan 500 pengaduan secara lisan. Pada tahun 2018 per tanggal 28 Agustus 2018 sebanyak 167 pengajuan tertulis dan 320 pengaduan langsung. Pengaduan terkait Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) sebanyak 1250 pengaduan. Tingkat keberhasilan penyelesaian 100 %. Ibu Tika melengkapi keterangan dengan menjelaskan tahapan penyelesaian sengketa perbankan sebagai berikut.

1. Penyelesaian sengketa melalui *Internal Dispute Resolution* (IDR) di PUJK.
2. Penyelesaian sengketa melalui OJK.
3. Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).
4. Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi ke lembaga arbitrase atau pengadilan sesuai dengan perjanjian (akad) yang dibuat oleh para pihak.

Contoh kasus yang diselesaikan melalui OJK antara lain wanprestasi yang dilakukan PUJK, pendebitan kartu ATM tanpa sepengetahuan nasabah, layanan yang tidak lancar. Dalam hal IDR tidak berhasil maka penyelesaian sengketa dapat dilakukan di OJK dengan model fasilitasi dengan tahapan:

1. Ada bukti IDR dari nasabah;
2. OJK memanggil pihak lembaga jasa keuangan terlapor untuk dilakukan klarifikasi terkait pengaduan dari nasabah. Pada tahapan ini ada risalah pertemuan;
3. Bank Syariah menceritakan peristiwa yang terjadi dan membawa bukti terkait pelaporan;
4. Bank Syariah memanggil nasabah, kemudian menjelaskan peristiwa yang dialami nasabah, membuat risalah dan dilanjutkan menyampaikan laporan perkembangan penyelesaian kasus ke OJK.
5. Waktu penyelesaian kasus 20 (dua puluh) hari kerja.
6. Bank berkirim surat ke OJK terkait penjelasan dan komunikasi yang dilakukan Bank Syariah dengan nasabah.
7. OJK menyampaikan perkembangan penyelesaian kasus kepada nasabah;
8. Kasus selesai (*Case Close*).

## **4.2.Pembahasan**

### **4.2.1. Efektifitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah melalui OJK**

Penyelesaian sengketa perbankan syariah didasarkan pada akad syariah. Eksistensi akad syariah adalah adanya hubungan hukum antara bank syariah dan nasabah. Dalam pengelolaan bank syariah yang menjalankan fungsi *intermediary* antara penghimpunan dan pembiayaan maka timbul hubungan hukum. Pada tahapan pembiayaan, hubungan hukum antara bank syariah dan nasabah didasarkan pada Akad Pembiayaan. Penggunaan Akad Pembiayaan dilakukan

berdasarkan kepatuhan berdasarkan Hukum Islam dan Fiqh Muamalah. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad Ibrahim yang menyebutkan:

*“Banking and Financial operation undertaken by Muslims will have to be conducted in compliance with the shariah laws and the Fiqh al-Muamalah. The modern banking and financial system has come into being to meet the human needs for financing from the capital belonging to others, other than one’s self and these take the form of either equity financing or debt financing”*(Ibrahim, 1997).

Bank Syariah dikenal dengan nama lain yaitu bank tanpa bunga (*la riba bank*), Bank Islam (*Islamic Bank*), dan Bank Nirbunga. Perbankan Syariah mulai diprakarsai sejak tahun 1990-an. Bank syariah yang pertama kali berdiri di Indonesia dan murni syariah adalah Bank Muamalat Indonesia. Hubungan hukum antara bank dan nasabah merupakan bagian dari kegiatan muamalah. Di dalam hukum Islam muamalah dalam arti luas adalah aturan-aturan (hukum) Allah untuk mengatur manusia dalam kaitannya dengan urusan duniawi dalam pergaulan sosial (Suhendi, 2002). Setiap orang dapat melakukan muamalah seperti dalam hubungan hukum antara parktisi di bank syariah, nasabah dan notaris (Maulin dan Mulyaningsih, 2014).

Menurut Perwataatmadja dan Antonio, “Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, yaitu bank yang tata cara beroperasinya mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al Qur’an dan Hadits. Bank yang tata cara operasinya mengacu kepada Al Qur’an dan Hadits adalah bank yang tata cara beroperasinya itu mengikuti perintah dan larangan yang tercantum dalam Al Qur’an dan Hadits. Sesuai dengan perintah dan larangan itu maka yang dijauhi adalah praktik-praktik usaha yang dilakukan di zaman Rasulullah atau bentuk-bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh beliau” (Perwataatmadja dan Antonio, 1992).

Dalam praktik operasionalisasi bank syariah, agar tidak menyimpang dari tuntunan syariah, maka pada setiap bank syariah diangkat manager dan pimpinan bank yang menguasai prinsip muamalah Islam. Disampin itu juga dibentuk Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang

bertugas mengawasi operasional bank dari aspek kesyariahannya. Dasar hukum yang utama dalam mengoperasionalkan bank syariah adalah Al Qur'an dan Hadits. Berikut ini akan dinukilkan beberapa ayat-ayat dalam Al-Qur'an, antara lain : Al-Baqarah: 275, Al-Imran: 130, dan An-Nisa': 29.

Selain beberapa ayat Qur'an di atas maka berdasarkan hukum positif, landasan dalam mengopersikan Bank Syariah adalah Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (UU Perbankan Syariah). Peraturan lainnya yang khusus mengatur tentang akad dalam kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah adalah Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/16/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/19/PBI/2007 tentang Pelaksanaan Prinsip Syariah dalam Kegiatan Penghimpunan Dana dan Penyaluran Dana serta Pelayanan Jasa Bank Syariah. Peraturan lain yang memberikan dasar bagi beroperasionalnya Perbankan Syariah adalah Undang-undang Nomor 50 Tahun 2009 tentang perubahan kedua atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1989 tentang Peradilan Agama. Di dalam undang-undang tentang peradilan agama terdapat pengertian ekonomi syariah, di dalamnya terdapat perbankan syariah dan adanya kompetensi absolut Peradilan Agama dalam menyelesaikan sengketa ekonomi syariah. Didasarkan pada Pasal 41 huruf i Undang-undang Nomor 3 Tahun 2006 tentang Peradilan Agama sebagaimana telah diubah dengan UU No. 50 Th. 2009 tentang Perubahan Kedua atas UU No. 3 Th. 2006 tentang Peradilan Agama.

“Kegiatan muamalah yang terkait dengan aspek ekonomi meliputi kegiatan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup, seperti: jual beli, simpan pinjam, utang piutang, usaha bersama dan sebagainya” (Perwataatmadja dan Antonio, 1992). Di dalam muamalah dikenal dengan Aqad. Aqad merupakan bagian dari *tasharruf*. *Tasharruf* adalah segala yang keluar dari seorang manusia dengan kehendaknya dan syara' menetapkan beberapa hak.

Suhendi membagi *Tasharruf* menjadi dua, yaitu “*tasharruf fi'li* dan *tasharruf qauli*. *Tasharruf fi'li* adalah usaha yang dilakukan manusia dengan tenaga dan badannya selain dari

lidah, seperti memanfaatkan tanah yang tandus, menerima barang dalam jual-beli, merusak benda orang lain. *Tasharruf qauli* ialah *tasharruf* yang keluar dari lidah manusia yang dibagi menjadi dua, yaitu *aqdi* dan bukan *aqdi*. *Tasharruf qauli aqdi* adalah sesuatu yang dibentuk dari ucapan kedua belah pihak yang saling bertalian, seperti jual-beli, sewa-menyewa dan perkongsian. *Tasharruf qauli* bukan *aqdi* ada dua macam, yaitu : (a) Merupakan pernyataan pengadaaan dua hak atau mencabut suatu hak, seperti wakas, thalak dan memerdekakan; (b) Tidak menyatakan suatu kehendak, tetapi dia mewujudkan tuntutan-tuntutan hak, seperti gugatan, iqrar, sumpah untuk menolak gugatan” (Suhendi, 2002).

Pembiayaan bermasalah dalam praktik banyak terjadi dan memerlukan solusi. Salah satu pengertian pembiayaan bermasalah adalah salah satu dari lima masalah besar yang dihadapi perbankan nasional. Pengertian pembiayaan bermasalah menurut pengertian bank adalah “pembiayaan yang berada dalam klasifikasi diragukan dan macet (*non performing loans*)”. Dalam hal terdapat pembiayaan bermasalah, bank menjaga likuiditasnya dengan berusaha mengupayakan penyelesaian permasalahan yang dihadapinya.

Beberapa asas yang harus diperhatikan dalam penyelesaian sengketa antara lain adalah asas kehati-hatian di dalam mengelola proses secara syariah. Harapan dengan penerapan asas kehati-hatian akan memberikan kepastian dan mencegah adanya permasalahan di dalam pelaksanaan akad. Hal ini sesuai dengan pendapat Shaykh Yusuf Talal De Lorenzo yang menyebutkan bahwa: “*careful management of the shariah process will almost certainly help prevent this risk from becoming a problem*” (De Lorenzo, 2007). Pendapat Shaykh Yusuf De Lorenzo sesuai dengan Asas *Pacta Sunt Servanda* yang berarti bahwa akad para pihak yang dibuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang.

Dalam pasal penyelesaian perselisihan akad melalui perbankan syariah terdapat tahapan penyelesaian: *Pertama*, diupayakan penyelesaian secara musyawarah dan mufakat. *Kedua*, diupayakan penyelesaian melalui BASYARNAS. Selain penyelesaian melalui musyawarah dan

Arbitrase Syariah maka ada alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi. “Mediasi merupakan proses pemecahan masalah di mana pihak luar yang tidak memihak (*impartial*) dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu memperoleh kesepakatan perjanjian yang memuaskan”. Berdasarkan pengertian tersebut maka mediator berbeda dengan hakim atau arbiter, mediator tidak mempunyai wewenang untuk memutuskan sengketa antara para pihak namun dalam hal ini para pihak menguasakan kepada mediator untuk membantu mereka menyelesaikan persoalan-persoalan.

Margono berpendapat dengan mengutip dari pendapat Kovact: bahwa “mediasi berarti *facilitated negotiation, it process by which a neutral third party, the mediator, assist disputing parties in reaching a mutually satisfaction solution*” (Margono, 2004). “Berdasarkan rumusan dari Margono, dapat ditarik beberapa hal penting yaitu sebagai berikut:

- a. Mediasi ialah suatu proses penyelesaian sengketa berdasarkan perundingan.
- b. Mediator terlibat dan diterima oleh para pihak yang bersengketa di dalam perundingan.
- c. Mediator bertugas membantu para pihak yang bersengketa untuk mencari penyelesaian.
- d. Mediator tidak mempunyai kewenangan membuat keputusan selama perundingan berlangsung.
- e. Tujuan mediasi adalah untuk mencapai atau menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima pihak-pihak yang bersengketa guna mengakhiri sengketa”.

Thalis Noor C mengutip pendapat Bambang Sutiyoso tentang mediasi sebagai “mekanisme penyelesaian dengan pihak ketiga (mediator) yang tidak memihak (*impartial*) yang turut aktif memberikan bimbingan atau arahan guna mencapai penyelesaian, namun ia tidak berfungsi sebagai hakim yang berwenang mengambil keputusan. Inisiatif penyelesaian tetap berada pada tangan para pihak yang bersengketa”. Dengan demikian hasil penyelesaiannya bersifat kompromi. “Pendapat Sutiyoso ini menurut pendapat Thalís sejalan dengan pendapat Loveinheim”, yang menyebutkan bahwa “*Mediation is a process in which two or more people*

*involved in a dispute come together, to try to work out a solution to their problem with the help of a neutral third person, called the Mediator” (Thalis Noor C, 2011).*

Dalam perkembangannya penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui mediasi ada yang non litigasi melalui OJK dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) ada yang terangkai dengan hukum acara perdata di pengadilan negeri maupun pengadilan agama. Penyelesaian sengketa melalui OJK didasarkan pada Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, POJK No. 1 Th. 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 1 Th. 2014 tentang Lembaga Alternatif Jasa Keuangan di Sektor Jasa Keuangan, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54 SEOJK.07/2016 tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Keputusan Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016 tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Standar Operating Prosedur (SOP) sebagai acuan dalam penyelesaian sengketa di dasarkan pada SE OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Keuangan sebagaimana telah diuraikan pada bagian pendahuluan di atas.

Hubungan hukum antara bank dan nasabah timbul karena adanya pembiayaan dan didasarkan pada Akad Pembiayaan. Penggunaan Akad Pembiayaan dilakukan berdasarkan kepatuhan berdasarkan Hukum Islam dan Fiqh Muamalah. Hal ini sesuai dengan pendapat Ahmad Ibrahim yang menyebutkan: *“Banking and Financial operation undertaken by Muslims will have to be conducted in compliance with the shariah laws and the Fiqh al-Muamalah. The modern banking and financial system has come into being to meet the human needs for financing from the capital belonging to others, other than one’s self and these take the form of either equity financing or debt financing”* (Ibrahim, 1997).

Permasalahan yang dihadapi perbankan nasional, salah satunya adalah pembiayaan bermasalah. Pengertian pembiayaan bermasalah menurut pengertian bank adalah “pembiayaan yang berada dalam klasifikasi diragukan dan macet (*non performing loans*)”. Dalam hal terdapat pembiayaan bermasalah, bank menjaga likuiditasnya dengan berusaha mengupayakan penyelesaian permasalahan yang dihadapinya. Disamping itu prinsip kehati-hatian di dalam mengelola proses secara syariah akan memberikan kepastian dan mencegah adanya permasalahan di dalam pelaksanaan akad. Hal ini sesuai dengan pendapat Shaykh Yusuf Talal De Lorenzo yang menyebutkan bahwa: “*careful management of the shariah process will almost certainly help prevent this risk from becoming a problem*” (De Lorenzo, 2007). Berdasarkan asas dalam akad maka diterapkan *Asas Pacta Sunt Servanda* yang berarti bahwa akad para pihak yang dibuat secara sah mengikat para pihak sebagai undang-undang.

Kewenangan OJK dalam menyelesaikan sengketa perbankan syariah didasarkan pada Pasal 29 huruf c Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya ditulis UU OJK). Hal tersebut dilakukan oleh OJK dalam rangka memberikan perlindungan bagi konsumen dan masyarakat sebagaimana diamanahkan oleh Pasal 28 UU OJK.

Menurut Soerjono Soekanto (2008), “pengertian efektifitas hukum dalam tindakan atau realita hukum dapat diketahui apabila seseorang menyatakan bahwa suatu kaidah hukum berhasil atau gagal mencapai tujuannya, oleh karena itu biasanya diketahui apakah pengaruhnya berhasil mengatur sikap tindak atau perilaku tertentu sehingga sesuai dengan tujuannya atau tidak. Dalam masyarakat Indonesia, efektifitas hukum berarti daya kerja hukum dalam mengatur dan memaksa warga masyarakat untuk taat terhadap hukum. Efektifitas hukum berarti mengkaji kaidah hukum yang harus memenuhi syarat secara yuridis, sosiologis dan filosofis”.

Efektifitas hukum terlebih dahulu harus dapat diukur dengan melihat sejauh mana aturan hukum itu dipatuhi dan ditaati atau tidak ditaati. Jika suatu aturan hukum itu ditaati oleh sebagian masyarakat maka aturan hukum tersebut dapat dikatakan sudah efektif. Namun



demikian, sekalipun ketaatan terhadap hukum itu sudah efektif tetapi masih dipertanyakan maka bisa dikatakan masih jauh derajat keefektifitasannya.

Jika ketaatan sebagian besar masyarakat terhadap suatu aturan hukum karena hanya kepentingan yang bersifat *compliance* atau hanya takut sanksi maka derajat keefektifan hukum tersebut masih sangat rendah karena harus dilakukan pengawasan terus menerus. Berbeda jika ketaatan karena berdasarkan pada kepentingan yang bersifat *internalization* yaitu ketaatan karena aturan hukum tersebut benar-benar cocok dengan nilai intrinsik yang dianutnya maka derajat ketaatannya lebih tinggi.

Berdasarkan Teori Efektifitas dari Soerjono Soekanto sebagaimana telah disebutkan di atas, “efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu faktor hukumnya sendiri (undang-undang), faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum, faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegakan hukum, faktor masyarakat dan faktor kebudayaan”.

Beberapa teori yang telah disebutkan di atas jika diterapkan pada fakta dari hasil penelitian di lapangan, khususnya di OJK Jawa Tengah dan DIY bahwa penyelesaian sengketa perbankan syariah yang dilakukan berhasil selesai 100 %. Hal ini berarti bahwa seluruh proses pengaduan nasabah yang masuk dan diselesaikan melalui OJK telah berhasil diselesaikan. Jika dikaji berdasarkan teori efektifitas penegakan hukum dari Soerjono Soekanto yang menyebutkan bahwa faktor-faktor penegakan hukum ada lima. Faktor pertama, adalah faktor hukumnya sendiri dalam hal ini sudah ada UU No. 21 Th 2008, UU No. 21 Th. 2011, POJK No. 1 Th. 2013, POJK No. 1 Th. 2014, SEOJK No. 54 Th. 2016 dan SEOJK No. 2 Th. 2014.

Faktor kedua adalah penegak hukumnya, dalam hal ini fasilitasi dilakukan oleh personil di bidang edukasi dan perlindungan konsumen di OJK. Jika kesepakatan tidak terwujud maka kewenangan menyelesaikan sengketa dilanjutkan atau diserahkan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Berdasarkan KEP No. 01 Th. 2016 sudah ada 6 (enam) lembaga

alternatif penyelesaian sengketa yang melaksanakan model mediasi, arbitrase dan adjudikasi. 6 (enam) lembaga tersebut adalah: a. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), b. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), c. Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Syariah Indonesia (LAPSI), d. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAPMI), e. Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPPI). Dalam hal ini di masing-masing LAPSI terdapat personil yang menjadi mediator, arbiter. Jika penyelesaian sengketa melalui mediator dan arbiter juga belum dapat menyelesaikan sengketa antar nasabah dengan bank syariah. Salah satu pihak dapat memilih model adjudikasi ke peradilan agama.

Faktor ketiga, sarana dan prasarana yang dimiliki oleh OJK sangat memberikan dukungan dalam proses penyelesaian sengketa perbankan syariah. Dalam praktiknya di OJK Semarang juga melayani proses fasilitasi dengan cara fasilitator memberikan tempat dan fasilitas dalam penyelesaian permasalahan. Fakta ini dapat memperkuat dalam memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah.

Faktor keempat, adalah masyarakat, dalam hal ini pemahaman dan penerimaan masyarakat terhadap keberadaan OJK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan adanya kemauan untuk memahami perkembangan baru tentang ruang lingkup dari OJK dalam menyelesaikan sengketa. Masyarakat beranggapan bahwa penyelesaian sengketa melalui OJK oleh sebagian masyarakat belum efektif karena ada sebagian masyarakat yang pernah ditolak penyelesaian melalui OJK. Dalam hal ini terjadi karena belum adanya pemahaman masyarakat tentang ruang lingkup dan alasan penolakan dalam penyelesaian permasalahan,

Faktor kelima, budaya masyarakat, dalam penyelesaian sengketa perbankan syariah memerlukan dukungan dari budaya masyarakat setempat. Budaya masyarakat sangat mempengaruhi berhasil atau tidaknya proses penyelesaian sengketa yang dilakukan di OJK. Seperti budaya damai yang terjadi di masyarakat, jika hal ini terdapat pada diri masing-masing

pihak yang akan menyelesaikan sengketa, yaitu dari pihak konsumen dan lembaga jasa keuangan maka penyelesaian sengketa akan berjalan secara efektif.

#### **4.2. 2. Implementasi model penyelesaian sengketa yang diterapkan.**

Implementasi penyelesaian sengketa di OJK dilakukan berdasarkan beberapa peraturan sebagaimana diuraikan di atas. Selain itu juga didasarkan pada teori penyelesaian dan teori kewenangan. Berdasarkan teori penyelesaian sengketa menurut Salim HS bahwa OJK berwenang dalam menyelesaikan sengketa perbankan syariah. “Teori penyelesaian sengketa merupakan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang kategori atau penggolongan sengketa atau pertentangan yang timbul dalam masyarakat, faktor penyebab terjadinya sengketa dan cara-cara atau strategi yang digunakan untuk mengakhiri sengketa tersebut”. Selain itu juga didasarkan pada teori kewenangan oleh Salim HS yang menyebutkan teori yang mengkaji dan menganalisis tentang “kekuasaan dari organ pemerintah untuk melakukan kewenangannya, baik dalam lapangan hukum publik maupun hukum privat”. Adapun unsur-unsur yang tercantum dalam teori kewenangan meliputi: “adanya kekuasaan, adanya organ pemerintah dan sifat hubungan hukumnya”. Pendapat serupa juga dikuatkan oleh Neni Sri Imaniyati yang menyebutkan bahwa Peraturan OJK menetapkan penyelesaian sengketa dapat dilaksanakan di luar pengadilan atau melalui pengadilan (Neni Sri Imaniyati, 2013).

Berdasarkan teori penyelesaian sengketa dan teori kewenangan tersebut maka implementasi penyelesaian sengketa di OJK dilakukan dengan model fasilitasi yang berbeda dengan mediasi. Untuk penyelesaian sengketa dengan model mediasi dilakukan oleh LAPS yang saat ini telah beroperasi yang didasarkan pada Keputusan Nomor KEP-01/D.07/2016.

## **5.Simpulan dan Saran**

Berasarkan uraian pada pembahasan di atas maka penyelesaian sengketa perbankan syariah melalui OJK berjalan secara efektif dengan capaian seluruh pengaduan yang diterima OJK melalui bagian edukasi dan perlindungan konsumen di OJK DIY maupun Jawa Tengah dapat diselesaikan 100 % sesuai dengan jangka waktu yaitu 20 (dua puluh) hari kerja dengan perpanjangan hingga 30 (tiga) puluh hari kerja. OJK dalam praktiknya telah menerapkan model penyelesaian sengketa dengan teknik fasilitasi dengan melakukan klarifikasi kepada para pihak. Dalam hal penyelesaian sengketa tidak terwujud kesepakatan di antara kedua belah pihak dalam jangka waktu 20-30 hari kerja dengan kemungkinan adanya perpanjangan jika ada situasi dan kondisi tertentu sesuai peraturan yang ada maka para pihak dapat menyelesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan pilihan mediasi, arbitrase maupun adjudikasi. Seyogyanya model fasilitasi dengan cara klarifikasi ini disosialisasikan lebih luas kepada masyarakat baik pengguna jasa lembaga keuangan syariah maupun nasabah. Edukasi kepada masyarakat khusus tentang model fasilitasi dengan klarifikasi dapat menjadi raw model penyelesaian sengketa alternatif di luar penyelesaian sengketa perbankan syariah.

## **6.Ucapan Terima Kasih**

Para penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang terdalam kepada semua Pimpinan di UMY dan LP3M UMY atas kesempatan dan pendanaan yang diberikan kepada penulis dalam melakukan penelitian. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pimpinan Fakultas Hukum UMY atas dukungan dalam pengurusan ijin penelitian dan dukungan dari tenaga kependidikan untuk dukungan yang diberikan dalam rangkaian penelitian dan upaya dalam mempublikasikan artikel ini. Terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Iwan Satriawan, S.H., M.CL., Ph.D untuk mereview artikel ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- De Lorenzo, Shaykh Yusuf Talal. (2007). *Shari'ah Compliance Risk*, Chicago Journal of International Law, Vol. 7., No. 2, p. 407.
- Ibrahim, Ahmad. (1997). *Legal Framework of Islamic Banking*, Jurnal Undang-undang, IKIM Law Journal, Volume 1, Issue 1, July-December 1997, p. 6.
- Margono, Suyud. (2004). *ADR&Arbitrase (Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum)*, Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, hlm. 28.
- Maulin, Mery dan Mulyaningsih, Hendarti Dwi. (2014). *Judicial Review Against The financial Agreement in The Islamic Bank in Indonesia Review of Act No. 30 of 2004 Concerning Notary.*, International Proceeding of Economics Development and Research., Volume 73, p.19.
- Moleong, Lexy J., (2011), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muhadjir, Noer. (2002), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Yogyakarta: Penerbit Rakesarasin.
- Neni Sri Imaniyati, (2013). *Metoda dan Bentuk Penyelesaian Sengketa Pasca Lahirnya Putusan Mahkamah Konstitusi No, 93/PUU-X/2012 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Th. 2013.*, Jurnal Scientica, Volume 1, No. 1, Juni 2013. hlm. 74.
- Perwataatmadja, Karnaen dan Antonio, Muhammad Syafi'i. (1992). *Apa dan Bagaimana Bank Islam*. Yogyakarta: Dana Bhakti Wakaf, hlm.2.
- Rikardo Simarmata *Socio-Legal Studies dan Gerakan Pembaharuan Hukum dalam Digest Law, Society and Development*, Volume 1 Desember 2006-Maret 2007.
- Radliyah, Nunung and Musjtari, Dewi Nurul. (2017). *The Reposition of Mediation Process in Islamic Economic Dispute Resolution Through Religious Court After Perma No. 1 of 2016*. Proceeding International Conference on Law and Society, Yogyakarta, LP3M & Faculty of Law, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Suhendi, Hendi. (2002). *Fiqh Muamalah*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 2.
- Salim, HS dan Nurbaini. (2013). *Penerapan Teori Hukum pada Penelitian Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Sawitri, Ary Anggun. (2016). *Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bank dan Nasabah Melalui Otoritas Jasa Keuangan*. Surakarta: Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi.
- Soekanto, Soerjono. (2008). *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Thalis Noor C. (2011). *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah*. Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia. Volume 1, No. 2, Desember 2011.

## Daftar Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Republik Indonesia, Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Republik Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Jasa Keuangan di Sektor Jasa Keuangan.
- Republik Indonesia, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 54 SEOJK.07/2016 tentang Monitoring Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Republik Indonesia, Keputusan Nomor KEP-01/D.07/2016 tanggal 21 Januari 2016 tentang Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

Republik Indonesia, Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Jasa Keuangan.