

PENYELESAIAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (LAPS SJK) SEBAGAI INOVASI PENYELESAIAN WANPRESTASI PINJAMAN ONLINE: ANALISIS YURIDIS DALAM SENGKETA FINTECH DI INDONESIA

Subandryo Ahmad Saputro^{a*}, Surya Palwa Anzani^b, Andhika Hanif Al-Azka^c, Muhammad Adymas Hikal Fikri.^d

Email: ^a rioahmad23@students.unnes.ac.id, ^b suryapalwa11@students.unnes.ac.id,
^c dikahanief@students.unnes.ac.id, ^d hikal@mail.unnes.ac.id,

Ilmu Hukum, Universitas Negeri Semarang

Abstract

Access financial services, but on the other hand, it has also increased the potential for disputes, especially those related to default between providers and consumers. Previous dispute resolution mechanisms relied on litigation and internal company mediation, which were considered inefficient and unsuitable for the characteristics of the fintech sector. The presence of the Alternative Dispute Resolution Institution for the Financial Services Sector (LAPS SJK) based on POJK No. 61/POJK.07/2020 offers an innovative dispute resolution mechanism that is fast, inexpensive, and oriented towards consumer protection. This article analyzes the position, procedures, and effectiveness of LAPS SJK in resolving default disputes in online lending (fintech lending) through a normative legal approach. It concludes that LAPS SJK can be a model for dispute resolution that is responsive to developments in financial technology, although it still faces challenges in terms of literacy and compliance among operators.

Keywords: *Fintech; breach of contract; LAPS.*

Abstrak

Perkembangan fintech lending (pinjaman online) di Indonesia memberikan kemudahan dalam mengakses layanan keuangan, tetapi disisi lain juga meningkatkan potensi sengketa terutama terkait wanprestasi antara penyelenggara dan konsumen. Mekanisme penyelesaian sengketa sebelumnya bergantung pada litigasi dan mediasi

Article History

Received : Desember 2025
Reviewed: Desember 2025
Published: Desember 2025

**Copyright : Author
Publish by : CAUSA**



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

internal perusahaan, dianggap kurang efisien dan tidak sesuai dengan karakteristik sektor fintech. Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) berdasarkan POJK No. 61/POJK.07/2020 menawarkan inovasi penyelesaian sengketa yang cepat, murah, dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Artikel ini menganalisis kedudukan, prosedur, dan efektivitas LAPS SJK dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi pada pinjaman online (fintech lending) melalui pendekatan yuridis normatif. Disimpulkan bahwa LAPS SJK dapat menjadi model penyelesaian sengketa yang responsif terhadap perkembangan teknologi keuangan, meskipun masih dihadapkan pada tantangan literasi dan kepatuhan penyelenggara.

Kata kunci: Analisis Yuridis, *Fintech*; Wanprestasi; LAPS.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) di Indonesia telah membawa perubahan besar dalam sistem jasa keuangan nasional. Salah satu bentuk inovasi yang paling menonjol ialah layanan *peer to peer lending* (P2P lending) atau pinjaman online yang memanfaatkan teknologi digital untuk mempertemukan pemberi pinjaman (*lender*) dengan penerima pinjaman tanpa perantara lembaga keuangan konvensional. Layanan ini berperan penting dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau oleh bank atau lembaga keuangan formal. Salah satu indikasi pertumbuhan sektor ini adalah bahwa menurut data resmi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), outstanding pembiayaan fintech P2P lending mencapai Rp 80,07 triliun per Februari 2025, dengan pertumbuhan sebesar 31,06% year-on-year (YoY).¹ Namun di balik kemudahan tersebut, muncul berbagai persoalan hukum, terutama wanprestasi, di mana pengguna tidak memenuhi kewajibannya terhadap penyelenggara fintech. Persoalan ini semakin kompleks karena penyelesaiannya kerap tidak efektif dan berlarut, sehingga menimbulkan ketidakpastian hukum bagi para pihak yang bersengketa. Beberapa penelitian dan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menunjukkan hingga Februari 2025 tingkat wanprestasi atau *TWP90* secara agregat

¹ Otoritas Jasa Keuangan. (2025, April). *Financing institutions, venture capital, fintech P2P lending and micro finance industry update February 2025*. Retrieved September 25, 2025, from <https://iru.ojk.go.id/iru/dataandstatistics/detaildataandstatistics/13661/financing-institutions-venture-capital-fintech-p2p-lending-and-micro-finance-industry-update-february-2025>

mencapai 2,78%, meningkat dari 2,52% pada Januari 2025. Angka ini menunjukkan adanya peningkatan risiko gagal bayar di sektor pinjaman online yang perlu diwaspadai oleh regulator maupun penyelenggara fintech.² Peningkatan penggunaan pinjaman online tersebut juga diiringi pula oleh peningkatan pengaduan konsumen dan risiko gagal bayar.

Sementara itu penyelesaian sengketa masih sering dilakukan melalui mekanisme internal penyelenggara atau pengadilan, yang justru memakan waktu dan biaya tinggi. Padahal, sistem hukum nasional telah menyediakan mekanisme alternatif yang lebih efisien melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) sebagaimana diatur dalam Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020. Kehadiran LAPS-SJK berpotensi menjadi terobosan baru yang dapat menawarkan model penyelesaian sengketa non-litigasi dengan prinsip cepat, murah, dan adil. Lembaga ini mempunyai potensi untuk berperan sebagai forum netral antara konsumen dan penyelenggara jasa keuangan, termasuk fintech lending, agar permasalahan wanprestasi dapat diselesaikan tanpa harus melalui pengadilan. Inovasi ini menjadi relevan di era digital karena mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat yang menuntut proses hukum yang efisien dan berbasis teknologi. Namun demikian, efektivitas inovasi hukum ini belum sepenuhnya optimal. Masih banyak masyarakat pengguna fintech yang belum memahami keberadaan LAPS-SJK sebagai sarana penyelesaian sengketa. Sementara itu, beberapa penyelenggara fintech juga belum aktif memanfaatkan lembaga ini sebagai bagian dari manajemen risiko hukum mereka. Akibatnya, penyelesaian sengketa wanprestasi pinjaman online sering kali tetap dilakukan melalui jalur konvensional yang lambat dan menimbulkan ketidakpastian bagi konsumen. Penelitian ini berangkat dari kebutuhan untuk menilai sejauh mana LAPS-SJK dapat menjadi inovasi hukum yang efektif dalam menyelesaikan sengketa wanprestasi di sektor pinjaman online. Melalui pendekatan yuridis normatif, penelitian ini berupaya menelaah kekuatan hukum, tantangan implementasi, serta potensi penguatan LAPS-SJK dalam mewujudkan kepastian dan perlindungan hukum bagi para pihak dalam ekosistem fintech.

² Otoritas Jasa Keuangan. (2025, April). *Financing institutions, venture capital, fintech P2P lending and micro finance industry update February 2025*. Retrieved September 25, 2025, from <https://iru.ojk.go.id/iru/dataandstatistics/detaildataandstatistics/13661/financing-institutions-venture-capital-fintech-p2p-lending-and-micro-finance-industry-update-february-2025>

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif (normative legal research), yaitu metode penelitian yang memfokuskan kajian pada norma hukum positif, asas hukum, dan kaidah hukum yang berlaku dimana peneliti melakukan pengkajian terhadap sumber data baik primer maupun sekunder dalam bentuk peraturan perundang-undangan yang terkait dengan konstruksi normatif penyelesaian sengketa fintech lending melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), serta relevansinya terhadap konsep wanprestasi dalam hukum perdata Indonesia.

PEMBAHASAN

Perjanjian Pinjaman Online Berbasis Financial Technology (Fintech)

Pinjaman *online* yaitu fasilitas yang dilakukan dengan cara memberikan pinjaman uang kepada pengguna jasa pada bidang keuangan yang dioperasikan secara *online*, pada praktiknya perjanjian pinjaman *online* seringkali pelaksanaannya dilakukan melalui perantara media *online* atau daring. Sehingga dalam hal ini perjanjian pinjaman *online* adalah perjanjian biasa seperti pada umumnya, tetapi yang menjadi pembeda yaitu perantaranya, perjanjian pinjaman *online* menggunakan media daring atau *online* sehingga dalam pembuatan perjanjiannya sendiri debitur dan kreditur tidak perlu bertemu langsung, cukup dengan perantara media elektronik.

Pinjaman *online* sendiri diatur didalam Peraturan OJK No. 77/PJOK.01/2016 Tahun 2016 yang berisi tentang Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi. Dalam Peraturan OJK No. 77/PJOK.01/2016, Pasal 1 ayat 3 disebutkan bahwa “Layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi adalah penyediaan jasa keuangan untuk menghubungkan pemberi pinjaman dan peminjam untuk membuat perjanjian pinjaman dalam mata uang rupiah langsung melalui sistem elektronik menggunakan internet”. Dalam regulasi ini pada Pasal 18 POJK 77/2016 secara detail dan khusus menerangkan Perjanjian pelaksanaan Pelayanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi yaitu meliputi :

1. Perjanjian yang dilakukan antara Penyelenggara dengan Pemberi Pinjaman
2. Perjanjian yang dilakukan antara Pemberi Pinjaman dengan Penerima Pinjaman

Dalam praktiknya, pengguna aplikasi pinjaman *online* diwajibkan untuk mendaftar dengan mengisi data pribadi seperti foto identitas seperti KTP, Kartu Keluarga, gambar saat memegang KTP, foto buku rekening bank, serta nama dan kontak keluarga, foto usaha, verifikasi gerakan wajah, dan kemudian menekan satu tombol untuk menyetujui syarat-syarat

perjanjian pinjaman. Perjanjian ini umumnya mencakup sejumlah ketentuan standar, seperti jumlah pembayaran, suku bunga pinjaman, denda, hak untuk memanfaatkan informasi peminjam untuk keperluan penagihan, penyitaan, penyelesaian perselisihan, dan lainnya.

Wanprestasi Pada Perjanjian Pinjaman Online

Sesuai pada pasal 1338 Kitab Undang Undang Hukum Perdata (KUH Perdata) berbunyi “ Semua persetujuan yang dibuat sesuai dengan undang-undang berlaku sebagai undang-undang bagi mereka yang membuatnya. Persetujuan itu tidak dapat ditarik kembali selain dengan kesepakatan kedua belah pihak, atau karena alasan-alasan yang ditentukan oleh undang undang. Persetujuan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Menurut definisinya wanprestasi dapat dipahami sebagai tidak terlaksananya prestasi karena kesalahan debitur baik karena kesengajaan atau kelalaian. Wanprestasi juga diatur didalam Pasal 1238 KUH Perdata yang menyatakan , “ Debitur dinyatakan lalai dengan surat perintah, atau dengan akta sejenis itu, atau berdasarkan kekuatan dari perikatan sendiri, yaitu bila perikatan ini mengakibatkan debitur harus dianggap lalai dengan lewatnya waktu yang ditentukan.” Sehingga Wanprestasi atau perbuatan cedera janji (*breach of contract*), berarti “prestasi” yang buruk dari seorang debitur ketika melaksanakan perjanjian. Dalam prakteknya sendiri Wanprestasi sering terjadi karena pelaksanaan yang kewajiban yang tidak dipenuhi atau ingkar janji atau kelalaian yang dilakukan seorang debitur baik karena tidak melaksanakan apa yang seharusnya telah diperjanjikan ataupun melakukan sesuatu yang boleh perjanjian tidak boleh dilakukan.

Dalam Perjanjian pinjaman *online* permasalahan yang sering timbul yakni ketika pihak peminjam (debitur) melakukan wanprestasi terhadap perjanjian yang dilakukan dengan keterlambatan dalam mengangsur atau sama sekali tidak membayar tagihan yang seharusnya sudah jatuh tempo. Pihak yang dirugikan karena tidak terpenuhinya kewajiban seringkali menyelesaikan sengketa melalui pengadilan atau diluar pengadilan. Penyelesaian konflik yang dilakukan di dalam pengadilan (litigasi) merupakan cara di mana perselisihan muncul antara pihak-pihak yang terlibat. Kasus tersebut diselesaikan oleh pihak pengadilan dan akan ada keputusan yang dapat dilaksanakan. Umumnya, proses ini berlangsung jika upaya penyelesaian di luar jalur pengadilan tidak menghasilkan kesepakatan. Dalam situasi di mana penyelesaian di luar pengadilan tidak berhasil mendapatkan kesepakatan, kreditor yang mengalami kerugian akibat wanprestasi membawa perkara tersebut ke pengadilan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Namun penyelesaian sengketa melalui proses litigasi memakan waktu dan biaya terlalu lama sehingga penyelesaian sengketa diluar litigasi dapat dilakukan salah satunya yaitu menggunakan lembaga penyelesaian sengketa alternatif (LAPS)

sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tahun 2020

Dasar Hukum dan Mekanisme LAPS SJK sebagai Penyelesaian Sengketa Fintech

LAPS SJK dibentuk berdasarkan Peraturan OJK yang mengatur kewajiban setiap lembaga jasa keuangan menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Ketentuan tersebut dipertegas sejak dicabutnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tahun 2014 dan diganti dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tahun 2020, yang dalam Pasal 6 menyebutkan “ Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan untuk seluruh PUJK dilakukan oleh 1 (satu) LAPS Sektor Jasa Keuangan” tetapi disisi lain hal ini harus melalui persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan. Dengan timbulnya regulasi ini bukan hanya mengonsolidasikan berbagai lembaga penyelesaian sengketa sebelumnya, tetapi juga menetapkan bahwa LAPS SJK merupakan forum yang wajib diikuti oleh seluruh pelaku industri keuangan, termasuk fintech lending.

Mekanisme penyelesaian sengketa di LAPS SJK pada dasarnya dirancang untuk mengakomodasi kompleksitas sengketa di sektor jasa keuangan, termasuk fintech lending, yang sering kali melibatkan nilai sengketa kecil, waktu tanggap yang cepat, serta kebutuhan penyelesaian yang tidak berbelit. Prosedur ini dibangun berdasarkan prinsip *access to justice*, fleksibilitas, dan efisiensi, sebagaimana tercermin dalam POJK 61/POJK.07/2020 serta Pedoman Operasional LAPS SJK. Secara umum, proses penyelesaian sengketa dapat dipahami melalui beberapa tahapan utama yang saling berkaitan.

Mekanisme penyelesaian sengketa dalam LAPS SJK didesain berlapis dan sistematis. Prosesnya dimulai ketika konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada pelaku jasa keuangan dan memperoleh hasil penyelesaian pengaduan sebagaimana diatur Pasal 18 ayat (1). Jika konsumen tidak menerima hasil tersebut, barulah ia berhak mengajukan permohonan penyelesaian sengketa ke LAPS SJK. Pasal 20 ayat (1) menegaskan bahwa permohonan harus diajukan secara tertulis kepada LAPS SJK, dilengkapi dokumen identitas, bukti hubungan hukum, serta bukti bahwa upaya penyelesaian di tingkat internal pelaku jasa keuangan telah dilakukan. Dengan demikian, POJK memastikan bahwa mekanisme alternatif benar-benar menjadi tahap lanjutan setelah upaya penyelesaian internal.

Tahap berikutnya adalah pemeriksaan kelengkapan permohonan yang diatur dalam Pasal 23. LAPS SJK memiliki kewenangan menentukan apakah sengketa dapat ditangani atau tidak, termasuk menilai kompetensi kewenangan lembaga dan memeriksa batasan nilai sengketa.

Apabila permohonan dinyatakan lengkap, LAPS SJK kemudian menetapkan bentuk penyelesaian sengketa yang akan digunakan—baik mediasi, adjudikasi, atau arbitrase—sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 33 ayat (1). Pemilihan mekanisme ini mempertimbangkan kesepakatan para pihak dan ketentuan dalam prosedur LAPS SJK.

Inovasi mendasar dari POJK 61/2020 terletak pada penyatuan seluruh mekanisme alternatif ke dalam satu lembaga tunggal, yakni LAPS SJK. Sebelum regulasi ini, mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan tersebar ke berbagai badan sektoral, sehingga dapat menimbulkan inkonsistensi standar prosedur dan kualitas putusan. Dengan satu pintu, terdapat standarisasi proses, syarat formal, kompetensi penyelesaian, hingga struktur komunikasi antara lembaga, pelaku usaha, dan konsumen. Konsumen tidak lagi bingung memilih lembaga penyelesaian sengketa karena yurisdiksi ditetapkan secara pasti oleh regulasi.

Jika dibandingkan dengan litigasi, mekanisme dalam POJK 61/2020 menawarkan keunggulan signifikan. Litigasi masih menghadapi persoalan biaya, formalitas yang panjang, serta potensi ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku usaha besar. LAPS SJK memberikan model yang lebih fleksibel, cepat, dan ramah konsumen, tanpa mengorbankan kepastian hukum. Selain itu, adanya pilihan antara mediasi, adjudikasi, atau arbitrase memberi ruang bagi penyelesaian yang lebih sesuai dengan karakter sengketa yang dihadapi. Putusan adjudikasi dan arbitrase yang bersifat final dan mengikat membuat mekanisme ini tidak kalah kuat dibanding putusan pengadilan, namun dengan proses yang jauh lebih tidak membebani konsumen.

Melalui desain mekanismenya, POJK 61/2020 bukan hanya menyediakan alternatif litigasi, tetapi menawarkan model penyelesaian sengketa yang lebih modern, terstruktur, terpusat, dan efisien. Dengan demikian, regulasi ini tidak hanya merampingkan sistem penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan, tetapi juga menghadirkan inovasi normatif yang menjadikan LAPS SJK sebagai mekanisme yang secara substantif lebih progresif dibandingkan penyelesaian melalui jalur pengadilan.

KESIMPULAN

Penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK sebagaimana diatur dalam POJK 61/POJK.07/2020 menunjukkan bahwa regulator berupaya menciptakan mekanisme yang tidak hanya efisien, tetapi juga memberikan kepastian hukum yang setara dengan litigasi. Penyatuan seluruh badan penyelesaian sengketa ke dalam satu lembaga tunggal

menjadikan proses lebih terstandarisasi dan menghilangkan kebingungan yurisdiksi yang sebelumnya muncul akibat keberadaan berbagai lembaga sektoral. Mekanisme berlapis mulai dari pemeriksaan permohonan, mediasi, adjudikasi, hingga arbitrase menunjukkan bahwa regulasi ini menekankan *due process* tanpa menjadikannya rumit atau mahal bagi konsumen. Efektivitas model ini terutama terlihat dari kecepatan penyelesaian, fleksibilitas prosedur, serta kekuatan putusan adjudikasi dan arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

Dibanding litigasi, LAPS SJK menghadirkan inovasi yang lebih adaptif terhadap kebutuhan konsumen modern. Proses yang sederhana, terjangkau, dan tidak didominasi formalitas hukum menjadikan LAPS SJK lebih responsif terhadap kesenjangan posisi tawar antara konsumen dan pelaku jasa keuangan. Hal ini menunjukkan bahwa POJK 61/2020 bukan sekadar alternatif administratif, tetapi merupakan transformasi regulatif yang menempatkan perlindungan konsumen sebagai orientasi utama. Dengan demikian, mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat dipandang sebagai model ADR yang lebih progresif dan efektif daripada penyelesaian melalui jalur litigasi yang cenderung lambat, teknis, dan penuh ketidakpastian.

Untuk memperkuat efektivitas mekanisme yang telah dirancang, diperlukan peningkatan literasi konsumen mengenai keberadaan dan fungsi LAPS SJK, mengingat banyak konsumen yang tidak mengetahui adanya jalur penyelesaian sengketa yang lebih sederhana dibanding pengadilan. Pelaku jasa keuangan juga perlu meningkatkan kualitas penanganan pengaduan internal agar proses yang dilakukan sebelum sengketa diajukan ke LAPS SJK dapat berjalan secara substantif, bukan sebatas pemenuhan syarat formal sebagaimana ditentukan Pasal 18. Selain itu, LAPS SJK perlu memastikan kompetensi mediator, adjudikator, dan arbiter melalui pelatihan berkelanjutan, mengingat kualitas putusan turut menentukan legitimasi lembaga. Ke depan, OJK dapat memperkuat integrasi data dan sistem pengawasan untuk memonitor pola sengketa yang sering terjadi, sehingga regulasi dapat diperbarui secara responsif sesuai kebutuhan industri jasa keuangan yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

DASAR HUKUM

- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). *POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*. OJK.
- Republik Indonesia. (1999). *Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*.
- Republik Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*.

ARTIKEL JURNAL

- Jaelani, E., Kholid, M., Rosidin, U., & Zulvia, R. A. (2022). Penyelesaian sengketa jika terjadi wanprestasi dalam pinjaman online. *Transparansi Hukum*, 5(2). <https://doi.org/10.30737/transparansi.v5i2.4345>
- Kusumaningsih, R., & Yulianingsih, D. (2023). Tantangan regulasi dan perlindungan hukum dalam pinjaman online. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(2), 163-178. <https://doi.org/10.57248/jishum.v2i2.311>
- Nawawi, A., & Djatmiko, S. (2022). Analisis pinjaman online oleh fintech dalam kajian hukum perdata. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(5), 1172-1182. <https://doi.org/10.31004/jpdk.v4i5.6749>
- Paendong, K., & Taunaumang, H. (2022). Kajian yuridis wanprestasi dalam perikatan dan perjanjian ditinjau dari hukum perdata. *LEX PRIVATUM*, 10(3). Retrieved November 10, 2025, from <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/lexprivatum/article/view/41642>
- Pradnyawati, N. M. E., Sukandia, I. N., & Arini, D. G. D. (2021). Perjanjian pinjaman online berbasis financial technology (Fintech). *Jurnal Konstruksi Hukum*, 2(2), 320-325. <https://doi.org/10.22225/jkh.2.2.3230.320-325>

WEBSITE

Otoritas Jasa Keuangan. (2025, November 10). *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Retrieved from <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx>

Otoritas Jasa Keuangan. (2025, November 30). *Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Retrieved from <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/pages/lembaga-alternatif-penyelesaian-sengketa.aspx>