

ABSTRAK

Perselisihan antara konsumen dan penyedia jasa keuangan adalah hal yang umum dan membutuhkan penyelesaian yang cepat, efektif, dan adil. Salah satu mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan adalah mediasi melalui Lembaga Penyelesaian Sengketa Alternatif (LAPS), yang menekankan prinsip musyawarah dan kesepakatan bersama. Tesis ini bertujuan untuk menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan melalui mediasi di LAPS Jakarta dan mengidentifikasi hambatan serta efektivitas implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif dan empiris melalui tinjauan pustaka dan wawancara dengan konsumen, mediator, dan LAPS. Analisis dilakukan secara kualitatif, menghubungkan ketentuan hukum dengan praktik lapangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mediasi melalui LAPS merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang lebih cepat, lebih terjangkau, dan lebih fleksibel daripada litigasi. Mediasi dapat memfasilitasi komunikasi antar pihak dan mendorong kesepakatan. Namun, implementasinya masih menghadapi hambatan seperti pemahaman konsumen yang kurang baik, kapasitas mediator yang terbatas, dan kurangnya kerja sama dari beberapa penyedia jasa keuangan. Oleh karena itu, mediasi melalui LAPS dianggap efektif selama didukung oleh peningkatan sosialisasi dan kepatuhan dari para pihak

Kata Kunci: Sengketa Konsumen, Jasa Keuangan, Mediasi, LAPS, Perlindungan Konsumen.

ABSTRACT

Disputes between consumers and financial service providers are common and require prompt, effective, and fair resolution. One mechanism for out-of-court settlement is mediation through the Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS), which emphasizes the principles of deliberation and mutual agreement. This thesis aims to analyze the mechanism for consumer dispute resolution in the financial services sector through mediation at LAPS Jakarta and identify obstacles and the effectiveness of its implementation. The research method used is normative and empirical legal research through literature review and interviews with consumers, mediators, and LAPS.

The analysis was conducted qualitatively, explaining legal provisions with field practices. The results indicate that mediation through LAPS is an alternative settlement that is faster, more affordable, and more flexible than litigation. Mediation can facilitate communication between parties and encourage agreement. However, its implementation still faces obstacles such as poor consumer understanding, limited mediator capacity, and lack of cooperation from some financial service providers. Therefore, mediation through LAPS is considered effective as long as it is supported by increased socialization and compliance from the parties.

Keywords: Consumer Disputes, Financial Services, Mediation, LAPS, Consumer Protection.