

Peran Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam Mediasi Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Muhammad Kaffi Al Mubaarok^{1*}, Sahril Fadli²

^{1,2} Fakultas Hukum, Universitas Cokroaminoto Yogyakarta, Indonesia.

E-mail: mubaroq2019@gmail.com^{1*}, fadlisahril@gmail.com²

Alamat Kampus: Jl. Perintis Kemerdekaan Jl. Gambiran, Pandeyan, Kec. Umbulharjo, Kota Yogyakarta, Indonesia 55161.

*Korespondensi Penulis: mubaroq2019@gmail.com¹

Abstract. *The complexity of the financial services sector necessitates effective dispute resolution mechanisms. This study analyzes the implementation of financial services dispute mediation by OJK DIY under OJK Regulation No. 1/LAPS-SJK/I/2021 and explores procedural constraints. An empirical juridical method with qualitative approach was employed through in-depth interviews with OJK DIY officials and consumers utilizing mediation services, supplemented by secondary data from official documents and related regulations analyzed descriptively. Findings reveal a low mediation success rate of 18.67% from 2,501 complaints in 2023 with an average resolution duration of 10 working days. Primary obstacles include digital gaps in service access, insufficient legal and financial literacy among the public, bargaining power disparities between consumers and financial institutions, and limited program socialization. The research recommends transforming OJK DIY's mediation system through enhanced digital access, strengthened consumer education, equalized bargaining positions, and intensified socialization. This study contributes to developing more efficient and equitable dispute resolution policies and provides strategic recommendations for improving consumer protection in Indonesia's financial services sector.*

Keywords: *Financial Services Authority, Mediation, Financial Services Disputes, Legal Effectiveness.*

Abstrak. Kompleksitas sektor jasa keuangan menuntut adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif. Studi ini menganalisis implementasi mediasi sengketa jasa keuangan oleh OJK DIY berdasarkan Peraturan OJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021 dan mengeksplorasi kendala dalam prosesnya. Metode yuridis empiris dengan pendekatan kualitatif diterapkan melalui wawancara mendalam terhadap pejabat OJK DIY dan konsumen pengguna layanan mediasi, dilengkapi data sekunder dari dokumen resmi dan regulasi terkait yang dianalisis secara deskriptif analitis. Temuan menunjukkan rendahnya tingkat keberhasilan mediasi sebesar 18,67% dari 2.501 pengaduan pada 2023 dengan durasi penyelesaian rata-rata 10 hari kerja. Kendala utama mencakup gap digital akses layanan, minimnya literasi hukum dan keuangan masyarakat, ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan lembaga jasa keuangan, serta terbatasnya sosialisasi program. Penelitian merekomendasikan transformasi sistem mediasi OJK DIY melalui peningkatan akses digital, penguatan edukasi konsumen, penyetaraan posisi tawar, dan intensifikasi sosialisasi. Studi ini berkontribusi pada pengembangan kebijakan penyelesaian sengketa yang lebih efisien dan adil serta rekomendasi strategis untuk meningkatkan perlindungan konsumen dalam layanan keuangan di Indonesia.

Kata Kunci: Otoritas Jasa Keuangan, Mediasi, Sengketa Jasa Keuangan, Efektivitas Hukum.

1. LATAR BELAKANG

Transformasi industri jasa keuangan Indonesia mengalami akselerasi signifikan dalam beberapa dekade terakhir, menciptakan dinamika interaksi yang semakin kompleks antara penyedia layanan dan masyarakat pengguna. Pertumbuhan ini, meskipun membawa manfaat ekonomi yang substansial, secara bersamaan menimbulkan tantangan baru berupa meningkatnya potensi konflik kepentingan. Fenomena sengketa dalam ranah jasa keuangan memiliki dimensi yang lebih luas dari sekadar perselisihan kontraktual, melainkan berkaitan erat dengan fondasi kepercayaan masyarakat terhadap integritas sistem keuangan nasional (Heriyadi, 2023). Kondisi ini mengharuskan hadirnya pendekatan penyelesaian sengketa yang tidak hanya memenuhi standar kepastian hukum, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan dinamika kehidupan masyarakat kontemporer.

Menanggapi urgensi ini, keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai institusi independen sebagai wujud komitmen negara untuk memastikan tata kelola yang berkelanjutan di sektor keuangan. OJK memikul tanggung jawab strategis untuk mengawasi dan mengatur ekosistem jasa keuangan nasional, termasuk dalam pengembangan penyelesaian sengketa alternatif di luar litigasi konvensional. Legitimasi institusional OJK diperkuat melalui kerangka hukum yang komprehensif, yaitu Undang-Undang nomor 21 Tahun 2011 dan Undang-Undang nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK), yang mengamanatkan pembentukan sistem perlindungan konsumen serta pengawasan yang adaptif dan berorientasi teknologi (Syafitri, 2023).

Studi sebelumnya telah membahas peran OJK dalam mediasi sengketa, khususnya pada sektor asuransi. Penelitian oleh Gusdarnelis menyoroti peran OJK sebagai perantara sekaligus pengawas dalam sengketa penolakan klaim asuransi, tetapi mencatat adanya kendala seperti kurangnya pemahaman konsumen serta kurangnya bukti yang memadai (Gusdarnelis et al., 2024). sementara itu, studi Agustinus Samosir menekankan pentingnya rekonstruksi wewenang OJK untuk memperkuat perlindungan hukum konsumen jasa keuangan secara sistemik (SAMOSIR, 2023).

Dilihat dari konteks alternatif penyelesaian sengketa (APS), pendekatan mediasi diyakini dapat menyampaikan hasil yang lebih mengakomodasi kepentingan para pihak. Pendekatan transformatif, seperti yang dikembangkan oleh Bush dan Folger, menjadi sangat relevan ketika mediasi tidak hanya bertujuan menyelesaikan perkara, namun juga memulihkan korelasi dan memberdayakan pihak yang lebih lemah, seperti konsumen (Bush & Folger, 2005). Hal ini sejalan dengan teori kemanfaatan hukum dari Jeremy Bentham, yang menekankan bahwa hukum harus memberikan manfaat terbesar bagi sebesar mungkin orang (Bentham, 1945).

Kendati telah banyak penelitian mengenai peran OJK dalam mediasi, sebagian besar masih berfokus pada sektor tertentu, seperti asuransi, atau hanya pada aspek regulasi normatif. Tidak banyak studi yang secara khusus meneliti implementasi nyata dan efektivitas prosedur mediasi OJK di tingkat daerah, terutama di Yogyakarta, dengan menggabungkan perspektif normatif dan empiris. Dalam praktiknya, efektivitas mediasi tidak hanya ditentukan oleh adanya hukum, tetapi juga oleh kemampuan lembaga untuk menjalankan peran mereka dalam konteks sosial-budaya lokal.

Penelitian ini menawarkan kebaruan dengan mempresentasikan studi kasus OJK di Daerah Istimewa Yogyakarta, serta mengevaluasi efektivitas mediasi sesuai dengan POJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021 mengenai peraturan dan tata cara mediasi non-litigasi melalui kerangka teori efektivitas hukum oleh Soerjono Soekanto dan teori kemanfaatan hukum oleh Jeremy Bentham. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan transformasional sebagai alat analisis untuk menilai sejauh mana mediasi OJK tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga menciptakan keadilan relasional dan memperkuat posisi konsumen dalam penyelesaian sengketa keuangan (Soekanto, 2019).

Oleh karena itu dari latar belakang tersebut yang menjadi rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam memenuhi prinsip – prinsip mediasi sesuai POJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021?
2. Bagaimana efektivitas mediasi oleh OJK DIY dalam praktik penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan?

2. KAJIAN TEORITIS

2.1 Teori Kemanfaatan Hukum

Teori Kemanfaatan Hukum yang dikembangkan oleh Jeremy Bentham adalah bagian penting dari kerangka teori hukum modern, khususnya dalam *utilitarianisme*. Bentham mengatakan tujuan utama hukum adalah untuk "mencapai kebahagiaan terbesar dari jumlah terbesar," atau untuk mencapai kebahagiaan terbesar bagi sebanyak mungkin orang. Prinsip ini menekankan bahwa undang-undang harus dinilai berdasarkan manfaat masyarakat, bukan hanya manfaat dari aturan itu sendiri (Bentham, 1945).

Studi yang dilakukan oleh Fitriani juga menyoroti bahwa pendekatan Bentham menjadi landasan penting dalam perbincangan mengenai reformasi hukum, khususnya ketika terjadi pertentangan antara hak-hak positif dan rasa keadilan yang hidup dalam masyarakat. Dalam berbagai kasus, suatu undang-undang yang tidak memberikan manfaat nyata bagi masyarakat cenderung dianggap kehilangan legitimasi secara sosial (Akram & St, 2023).

Bentham menekankan urgensi kejelasan norma hukum dan kepastian dalam implementasi keadilan. Dalam praktiknya, keberadaan regulasi komprehensif mengenai penyelesaian sengketa melalui mediasi di sektor jasa keuangan, khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), mendemonstrasikan penerapan konkret prinsip-prinsip kemanfaatan. Hal ini dapat dilihat dari implementasi prinsip kemanfaatan dalam mediasi keuangan sebagai berikut:

a. Efisiensi dan Kecepatan Penyelesaian Sengketa

Teori kemanfaatan mengharuskan sistem hukum dan prosesnya memberikan nilai praktis bagi masyarakat. Dalam konteks mediasi keuangan, penyelesaian sengketa dapat dicapai dengan waktu yang lebih singkat dan biaya yang lebih terjangkau dibandingkan jalur litigasi.

b. Pengurangan Beban Sistem Peradilan

Melalui penyelesaian sengketa via mediasi, banyak kasus tidak perlu dilanjutkan ke pengadilan. Hal ini sejalan dengan prinsip kemanfaatan karena berhasil mengurangi beban kerja sistem peradilan dan mempercepat penanganan perkara-perkara lainnya.

c. Penguatan Hubungan Jangka Panjang

Dalam sektor keuangan, hubungan berkelanjutan antara konsumen dan lembaga keuangan memiliki nilai strategis. Mediasi memfasilitasi penyelesaian yang lebih harmonis dan restoratif, memungkinkan kedua belah pihak untuk mempertahankan hubungan bisnis mereka.

d. Demokratisasi Akses Keadilan

Layanan mediasi sektor keuangan yang diselenggarakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) di Indonesia menyediakan akses keadilan yang inklusif. Bentham menekankan bahwa sistem hukum harus melayani seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan atau yang memiliki daya tawar rendah.

e. Peningkatan Kepercayaan terhadap Sistem Keuangan

Ketika konsumen merasa terlindungi dan memiliki saluran penyelesaian sengketa yang adil serta bermanfaat, kepercayaan terhadap industri jasa keuangan akan meningkat. Kondisi ini sejalan dengan tujuan utilitarian untuk menciptakan manfaat kolektif dalam masyarakat (Posner, 1981).

2.2 Teori Efektivitas Hukum

Konsep efektivitas hukum menjadi indikator krusial dalam menentukan tingkat keberhasilan implementasi dan kepatuhan masyarakat terhadap peraturan hukum yang berlaku. Profesor Soerjono Soekanto dalam karyanya yang berjudul "*Pokok-Pokok Sosiologi Hukum*" menegaskan bahwa keberhasilan penerapan hukum tidak semata-mata bergantung pada kualitas substansi hukum, melainkan dipengaruhi oleh interaksi kompleks antara lima faktor fundamental yaitu substansi huku, kapasitas dan kualitas penegak hukum, ketersediaan sarana prasarana, tingkat kesadaran masyarakat terhadap hukum, dan pengaruh budaya serta norma sosial yang berlaku di masyarakat (Soekanto, 2019).

Aplikasi teori Soekanto dalam konteks penelitian efektivitas penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan oleh OJK Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan kerangka analisis yang komprehensif. Evaluasi terhadap aspek substansi hukum dapat mengkaji kejelasan dan operasionalitas Peraturan OJK Nomor 1/LAPS-SJK/I/2021. Penilaian terhadap faktor penegak hukum dapat menganalisis kompetensi dan kapasitas OJK DIY dalam menjalankan fungsi mediasi. Evaluasi sarana dan prasarana dapat menilai aksesibilitas dan efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen serta prosedur mediasi bagi seluruh lapisan masyarakat (Fuad et al., 2022).

2.3 Teori Mediasi

PERMA No. 1 Pasal 1 tahun 2016 mendefinisikan mediasi sebagai cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator (PERMA Nomor 1 Tahun 2016 Tentang Prosedur Mediasi). Mediasi sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan telah memperoleh landasan hukum yang kuat melalui Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan & Acara Mediasi LAPS SJK, yang mengatur secara komprehensif prosedur dan tata cara pelaksanaan mediasi di LAPS SJK. Peraturan ini merupakan implementasi dari POJK No. 61/POJK.07/2020 yang memberikan kerangka kerja bagi penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di luar jalur litigasi formal (Salsabilla, 2025).

Konsep mediasi transformatif mewakili sebuah filosofi penyelesaian sengketa yang mengutamakan perubahan mendasar dalam relasi dan pengembangan personal bagi setiap individu yang terlibat dalam perselisihan. Fondasi utama mediasi transformatif bertumpu pada dua konsep kunci, yaitu pemberdayaan (*empowerment*) dan pengakuan (*recognition*). Konsep pemberdayaan mengacu pada penguatan kemampuan seseorang dalam mengambil keputusan secara otonom, sedangkan pengakuan menekankan urgensi bagi pihak-pihak yang berkonflik untuk dapat menghargai sudut pandang, emosi, dan nilai kemanusiaan satu sama lain (Bush & Folger, 2005).

2.4 Teori Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara yang berdiri sendiri dan memiliki peran krusial dalam mengatur serta mengawasi industri jasa keuangan Indonesia. Kewenangan dan tanggung jawabnya telah ditetapkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dan kemudian diperkuat lagi melalui Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK). Kehadiran OJK sebagai lembaga pengawas yang kuat didasari oleh beberapa teori penting, yaitu teori kelembagaan, teori regulasi, dan teori tata kelola, yang semuanya menunjukkan betapa pentingnya memiliki lembaga independen untuk menjaga kestabilan sistem keuangan negara. Dari sudut pandang teori regulasi, penguatan fungsi OJK bertujuan untuk mengatasi kegagalan pasar dan ketimpangan informasi antara penyedia layanan dan konsumen. Regulasi yang efektif harus mampu memberikan kepastian hukum, melindungi konsumen, dan menjaga integritas pasar (Gunadi et al., 2023).

Sektor jasa keuangan merupakan bagian penting dari sistem ekonomi nasional, yang berperan dalam menyalurkan dana, mendukung kebijakan ekonomi, dan menciptakan stabilitas keuangan. Secara umum, sektor ini terbagi menjadi dua kategori utama yaitu bank dan lembaga keuangan non-bank (LKNB). Bank berfungsi sebagai perantara keuangan utama dengan menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit. Sementara itu, LKNB seperti perusahaan asuransi, dana pensiun, dan lembaga pembiayaan lainnya, berfokus pada kegiatan investasi jangka panjang serta pengelolaan risiko (Kithandi, 2025).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan yuridis empiris, yaitu mengkaji peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang mediasi di sektor jasa keuangan, sekaligus menelusuri bagaimana peraturan tersebut diimplementasikan dalam praktik oleh OJK Daerah Istimewa Yogyakarta. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak OJK dan konsumen yang pernah mengalami sengketa, serta dokumentasi dari laporan pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui APPK dan LAPS-SJK. Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan menggunakan teori efektivitas hukum, teori kemanfaatan hukum, dan mediasi transformasional sebagai pisau analisis.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi mediasi sengketa sektor jasa keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan POJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021

Implementasi Peraturan OJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021 di daerah Yogyakarta secara administratif telah dijalankan dengan baik oleh OJK DIY. Melalui prosedur APPK serta kolaborasi dengan LAPS-SJK, sistem penyelesaian sengketa non-litigasi telah tersedia dan dapat diakses oleh publik. Namun, efektivitas pada tataran praktis belum sepenuhnya tercapai. Berdasarkan teori efektivitas hukum Soerjono Soekanto, keberhasilan aplikasi aturan tidak hanya bergantung pada substansi hukum atau aparat pelaksanaannya, namun juga pada kondisi masyarakat dan budaya hukum setempat (Soekanto, 2019). Dalam konteks ini, rakyat sebagai pengguna layanan masih menghadapi banyak sekali keterbatasan, seperti rendahnya literasi digital dan hukum. kondisi ini merupakan hal yang masuk akal, mengingat kompleksitas sistem yang baru berkembang, serta belum sepenuhnya tersosialisasikan.

Sebagai pihak yang berpijak di posisi konsumen, pandangan ini tidak bermaksud menyalahkan lembaga, tetapi justru menegaskan pentingnya peran aktif institusi seperti OJK dalam menjembatani kesenjangan pemahaman serta akses yang dihadapi masyarakat. OJK dihuni oleh sumber daya manusia yang kompeten dan berpengalaman pada bidangnya. Oleh karena itu, sangat relevan untuk mendorong OJK agar terus melakukan pendekatan yang lebih responsif dan adaptif terhadap realitas sosial di lapangan. Dalam perspektif objektif, tugas besar penyelenggara sistem bukan hanya menyediakan aturan dan prosedur, tetapi juga memastikan bahwa sistem tersebut dapat diakses, dipahami, dan dimanfaatkan secara adil oleh seluruh lapisan masyarakat terutama kelompok usia rentan yang paling membutuhkan perlindungan hukum.

Lebih jauh, pendekatan mediasi yang bersifat prosedural saat ini dinilai belum sepenuhnya sejalan dengan kebutuhan masyarakat Yogyakarta yang menjunjung tinggi nilai-nilai musyawarah, kekeluargaan, dan keterlibatan personal. Maka dari itu, dibutuhkan model yang lebih reflektif dan fleksibel terhadap budaya hukum lokal, seperti mediasi transformasional yang menekankan aspek *empowerment* serta *recognition*. Pada kerangka ini, peran fasilitator mediasi tidak hanya sebagai penengah, namun pula sebagai pihak yang aktif memperkuat posisi konsumen agar dapat menyampaikan kepentingannya dengan percaya diri (Sugianto & Marpaung, 2022).

Sistem APPK menjadi inovasi digital yang patut diapresiasi sebagai bentuk modernisasi pelayanan publik. Namun pada pelaksanaannya, sistem ini masih menghadapi tantangan inklusivitas. Konsumen yang tidak terbiasa dengan teknologi atau menghadapi kendala usia dan pendidikan, sering kesulitan untuk menyelesaikan pengaduannya secara utuh. Oleh karena itu, pendekatan humanistik perlu dikedepankan pada desain maupun implementasinya. OJK dapat memperkuat fungsi edukatif dan pendampingan bagi rakyat agar digitalisasi tidak berbalik menjadi eksklusif sosial (Safly & Musataklima, 2024).

Peran DIY OJK memang secara normatif sejalan dengan tugasnya sebagai fasilitator mediasi, tetapi belum memastikan perlindungan menyeluruh bagi kepentingan konsumen, terutama dalam hal pemberdayaan dan akses keadilan yang setara. Berdasarkan kerangka hukum yang diatur dalam POJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021, OJK DIY telah memenuhi perannya secara formal sebagai fasilitator awal dalam proses penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. OJK DIY telah secara struktural membangun sistem pengaduan melalui APPK, melakukan pemantauan terhadap PUJK, dan memberikan pilihan penyelesaian kepada LAPS-SJK. Namun, peran ini bersifat administratif dan normatif, belum tertuju pada aspek substantif dari prinsip-prinsip mediasi seperti akses yang setara, pemahaman hukum, dan bantuan yang efektif kepada konsumen.

4.2 Efektivitas aturan mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mediasi sengketa sektor keuangan

Efektivitas mediasi yang dilakukan oleh OJK DIY dalam menyelesaikan sengketa sektor jasa keuangan dapat dikatakan belum optimal apabila diukur berdasarkan lima indikator efektivitas hukum menurut Soerjono Soekanto, yakni: substansi hukum, aparat penegak hukum, sarana/fasilitas, masyarakat, dan budaya hukum. Secara substansi, Peraturan OJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021 telah memberikan landasan hukum yang memadai bagi pelaksanaan mediasi, termasuk prinsip sukarela, netralitas, efisiensi, dan keadilan. Namun, efektivitas pelaksanaannya bergantung pada kesesuaian antara norma hukum dengan kondisi di lapangan (Ulinihayati & Husein, 2022).

Aspek aparat penegak hukum, OJK DIY telah menjalankan peran sebagai fasilitator penyelesaian sengketa melalui platform APPK dan kerja sama dengan LAPS-SJK. Akan tetapi, keterbatasan dalam pendampingan dan minimnya keterlibatan langsung dalam proses mediasi menunjukkan bahwa fungsi ini masih bersifat administratif dan kurang menyentuh aspek pemberdayaan konsumen. Disinilah pendekatan *transformative mediation* menjadi relevan, mediasi yang hanya menengahi, tanpa memberdayakan pihak yang lemah seperti konsumen, gagal memenuhi prinsip *empowerment* dan *recognition* yang seharusnya melekat dalam proses mediasi yang ideal.

Sarana dan prasarana yang digunakan, terutama APPK, memang mencerminkan kemajuan teknologi, namun masih menyisakan masalah inklusivitas. Banyak konsumen, terutama lansia atau mereka yang kurang paham teknologi, tidak dapat mengakses atau menyelesaikan pengaduan mereka secara mandiri. Sistem otomatisasi yang menutup pengaduan dalam 10 hari tanpa tanggapan memperlihatkan kegagalan sistem dalam menyesuaikan diri dengan realitas sosial. Akibatnya, sistem terlihat efisien secara prosedural, tetapi lemah secara substansial (Hasanah et al., 2024).

Aspek masyarakat dan budaya hukum, rendahnya tingkat literasi hukum serta dominasi penyelesaian internal menunjukkan bahwa masyarakat masih belum menjadikan mediasi sebagai pilihan utama penyelesaian konflik. Hal ini menegaskan bahwa budaya hukum masyarakat belum sepenuhnya terinternalisasi dengan mekanisme mediasi formal. Dalam konteks Yogyakarta yang menjunjung tinggi nilai kekeluargaan, sistem mediasi seharusnya bersifat lebih fleksibel dan humanis, bukan sekadar sistem digital yang formal dan terstandarisasi.

Efektivitas hukum juga tidak dapat dilepaskan dari asas kemanfaatan hukum Jeremy Bentham, yaitu sejauh mana hukum membawa manfaat nyata bagi masyarakat. Dalam kasus ini, rendahnya jumlah sengketa yang terselesaikan melalui mediasi (18,67% dari total pengaduan 2023) menjadi indikator bahwa keberadaan mediasi belum memberikan dampak besar terhadap rasa keadilan dan kepuasan masyarakat. Hukum tidak cukup hanya hadir secara normatif—ia harus dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat yang membutuhkannya (Noorsanti & Yudhanti, 2023).

Dengan demikian, efektivitas mediasi oleh OJK DIY belum sepenuhnya tercapai. Upaya reformasi perlu difokuskan bukan hanya pada sistem digital atau peningkatan jumlah aduan yang diproses, tetapi juga pada pendampingan, pendekatan berbasis budaya, dan pemberdayaan konsumen agar dapat berpartisipasi aktif dalam proses mediasi. Lembaga seperti OJK tidak hanya perlu menjalankan fungsi administratif, tetapi juga sosial, edukatif, dan transformatif dalam rangka memperkuat keadilan dan perlindungan hukum bagi masyarakat.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta telah dijalankan sesuai dengan ketentuan POJK No. 1/LAPS-SJK/I/2021 secara normatif dan prosedural, namun efektivitasnya dalam praktik masih menghadapi berbagai tantangan struktural dan sosial. Sistem yang dibangun melalui APPK dan LAPS-SJK telah menyediakan jalur penyelesaian sengketa yang legal dan terorganisir, namun belum sepenuhnya dapat diakses dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat, khususnya konsumen dari kelompok rentan. Mediasi yang dilakukan cenderung berorientasi administratif dan belum mengadopsi pendekatan transformasional yang diperlukan dalam konteks ketimpangan posisi tawar antara konsumen dan lembaga jasa keuangan.

Penulis merekomendasikan perlunya peningkatan peran aktif OJK dalam menyediakan pendampingan, edukasi hukum, serta integrasi pendekatan mediasi berbasis budaya lokal dan pemberdayaan konsumen. Selain itu, penelitian lanjutan dengan jangkauan wilayah yang lebih luas, pendekatan kuantitatif-komparatif, atau pelibatan perspektif pelaku usaha jasa keuangan sangat disarankan guna memberikan gambaran yang lebih utuh dan mendalam tentang efektivitas sistem penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di Indonesia.

DAFTAR PUSTAKA

- Akram, H., & St, A. (2023). Evaluasi Kebijakan Pemberian Ijin Belajar Bagi Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. *Universitas Islam Riau*.
- Bentham, J. (1945). *An Introduction to the Principles of Morals and Legislation..pdf* (C. W. Everett (ed.)).
- Bush, R. A. B., & Folger, J. P. (2005). *The Promise Of Mediation : The Transformative Approach To Conflict* (2nd ed.). Jossey Bass.
- Fuad, Z., Harahap, M. Y., & Junisa, E. (2022). The Effectiveness of KHI in the Effort to Minimize Case of Divorce; Case Study at the Sigli Shar'i Court. *Tribakti: Jurnal Pemikiran Keislaman*, 33(1), 139–152.
- Gunadi, A., Aprilia, I. S., & Johan, S. (2023). Implikasi Peundang-Undangan No. 4 Tahun 2023 Terkait Dengan Industri Keuangan. *Politik Hukum*, 4.
- Gusdarnelis, D., Iyah Faniyah, & Bisma Putra Pratama. (2024). Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Penolakan Klaim Asuransi Kerugian oleh Perusahaan Asuransi Terhadap Nasabahnya. *Unes Journal of Swara Justisia*, 7(4), 1321–1331.
- Hasanah, N., Sayuti, M. N., & Lisnawati. (2024). Optimalisasi Regulasi Perbankan Syariah Oleh Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Akselerasi Transformasi Digital. *Manajemen Terapan Dan Keuangan*, 13(03), 709–723.
- Heriyadi, H. (2023). Tinjauan Yuridis Peran Dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Dalam Sistem Keuangan Di Indonesia. *Jurnal Hukum Progresif*, 11(1), 36–44.

- Kithandi, C. K. (2025). Theory Of Financial Intermediation : A Millenial Perspectife Of Theory. *Journal International IJRRCEM*, 12(1), 1–12.
- Noorsanti, I. A., & Yudhanti, R. (2023). Kemanfaatan Hukum Jeremy Bentham Relevansinya dengan Kebijakan Pemerintah melalui Bantuan Langsung Tunai Dana Desa. *Sultan Jurisprudence : Jurnal Riset Imu Hukum*, 3(2), 183–193.
- PERMA Nomor 1 Tahun 2016 (Tentang Prosedur Mediasi), 53 *Journal of Chemical Information and Modeling* 1689 (2016).
- Posner, R. A. (1981). The Economics of Justice. Harvard University Press. In *Harvard University Press* (Vol. 11, Issue 1).
- Safly, A. M., & Musataklima. (2024). Dualisme Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan dan Implikasinya Terhadap Kepastian Hukum Sengketa Jasa Keuangan. *Jurnal Islamic Business Law*, 8(3), 69–86.
- Salsabilla, H. (2025). Penyelesaian Sengketa Melalui Mediasi dalam Perspektif Hukum Acara Perdata Indonesia. *Jurnal Ilmiah Multi Disiplin*, 1(1), 15–23.
- SAMOSIR, A. (2023) *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk) Dalam Pengawasan Untuk Meningkatkan Kebijakan Perbankan Berbasis Nilai Keadilan*.
- Soekanto, S. (2019). *Pokok - Pokok Sosiologi Hukum* (26th ed.). PT. Rajagrafindo Persada.
- Sugianto, F. A., & Marpaung, D. S. H. (2022). Efektivitas Peranan Mediasi Dalam Upaya Alternatif Penyelesaian Sengketa Kekayaan Intelektual. *Jurnal Meta-Yuridis*, 5(1), 51–59.
- Syafitri, Y. (2023). Implikasi Penerbitan Omnibus Law Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) Terhadap Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Sektor Keuangan. *Unes Law Review*, 6(1), 860–867.
- Ulinihayati, N., & Husein, Y. (2022). Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 51(4), 350.