

**PERATURAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN
NOMOR 01 TAHUN 2025**

**TENTANG
PERATURAN DAN ACARA MEDIASI**

**PENGURUS LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN**

Menimbang : a. bahwa pelaksanaan penanganan dan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan antara lain melalui layanan Mediasi;

b. bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar layanan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan diselenggarakan secara independen, adil, efektif, dan efisien, serta mudah diakses dan dipercaya oleh Konsumen dan masyarakat;

c. bahwa untuk mewujudkan penyelenggaraan layanan Mediasi oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang independen, adil, efektif dan efisien, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan telah menetapkan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi;

d. bahwa dengan adanya perubahan peraturan perundang- undangan mengenai pelindungan konsumen di sektor jasa keuangan, perlu untuk melakukan penyesuaian terhadap Peraturan dan Acara Mediasi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan yang telah ada;

e. bahwa berdasarkan pertimbangan dalam huruf a, huruf b, huruf c, dan huruf d, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan tentang Peraturan dan Acara Mediasi

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 138, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3872);
2. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6845);
3. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 290, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6599);
4. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 40, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 62).

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN TENTANG PERATURAN DAN ACARA MEDIASI

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ini, yang dimaksud dengan:

1. Mediasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan untuk memperoleh kesepakatan Para Pihak dengan dibantu oleh Mediator.
2. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.
3. Pihak atau Para Pihak adalah subjek hukum, baik menurut hukum perdata maupun hukum publik.
4. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat LAPS SJK adalah lembaga yang melakukan penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.
5. Pemohon adalah Pihak yang mengajukan permohonan Mediasi kepada LAPS SJK.
6. Termohon adalah Pihak yang menjadi lawan dari Pemohon dalam Mediasi di LAPS SJK.
7. Mediator adalah pihak netral yang membantu Para Pihak dalam proses perundingan guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian Sengketa tanpa menggunakan cara memutus atau memaksakan sebuah penyelesaian.
8. Daftar Mediator LAPS SJK adalah daftar nama Mediator yang telah diangkat oleh Pengurus sebagai Mediator LAPS SJK yang dapat menyelesaikan sengketa di LAPS SJK.
9. Mediator Internal adalah pegawai LAPS SJK yang ditunjuk oleh Pengurus sebagai Mediator untuk membantu Para Pihak dalam proses Mediasi Sengketa Nilai Kecil.
10. Co-Mediator adalah Mediator tambahan yang ditunjuk

oleh LAPS SJK untuk membantu Mediator dalam Mediasi.

11. Sekretaris Mediasi adalah pegawai LAPS SJK yang menangani urusan administrasi dalam proses Mediasi.
12. Pengurus adalah organ yang melakukan fungsi pengurusan LAPS SJK untuk kepentingan LAPS SJK sesuai maksud dan tujuan LAPS SJK serta mewakili LAPS SJK baik di dalam maupun di luar pengadilan sesuai dengan ketentuan Anggaran Dasar.
13. Pengawas adalah organ pada LAPS SJK yang berperan untuk melakukan fungsi pengawasan secara umum dan/atau khusus sesuai dengan anggaran dasar serta memberi nasihat kepada Pengurus dalam menjalankan pengurusan LAPS SJK.
14. Konsumen adalah setiap pihak yang memiliki dan/atau memanfaatkan produk dan/atau layanan yang disediakan PUJK.
15. Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah:
 - a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
 - b. pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
16. Lembaga Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat LJK adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, modal ventura, lembaga keuangan mikro, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
17. Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK

adalah lembaga negara yang independen yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai Otoritas Jasa Keuangan.

18. Kesepakatan Bermediasi adalah suatu kesepakatan berupa klausul Mediasi yang tercantum dalam perjanjian atau suatu perjanjian Mediasi tersendiri yang dibuat Para Pihak.
19. Dokumen Elektronik adalah setiap informasi elektronik yang dibuat, diteruskan, dikirimkan, diterima, atau disimpan dalam bentuk analog, digital, elektromagnetik, optikal, atau sejenisnya, yang dapat dilihat, ditampilkan, dan/atau didengar melalui komputer atau sistem elektronik, termasuk tetapi tidak terbatas pada tulisan, suara, gambar, peta, rancangan, foto atau sejenisnya, huruf, tanda, angka, kode akses, simbol atau perforasi yang memiliki makna atau arti atau dapat dipahami oleh orang yang mampu memahaminya.
20. Resume Sengketa adalah dokumen yang memuat duduk perkara dan tuntutan yang diajukan oleh Pemohon.
21. Sengketa Nilai Kecil adalah Sengketa yang dikategorikan oleh LAPS SJK sebagai Sengketa yang dibebaskan dari biaya Mediasi berdasarkan batasan sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan LAPS SJK mengenai biaya.
22. Sengketa Komersial adalah Sengketa yang dikategorikan oleh LAPS SJK sebagai Sengketa berbayar berdasarkan batasan sebagaimana yang ditetapkan dalam peraturan LAPS SJK mengenai biaya.
23. Keadaan Kahar adalah keadaan di luar kekuasaan manusia dan/atau di luar kehendak LAPS SJK dan/atau Para Pihak yang menyebabkan tidak dapat terlaksananya atau tertundanya pelaksanaan Mediasi LAPS SJK, termasuk namun tidak terbatas pada bencana alam,

kebakaran, perang, kerusuhan, pemberontakan, demonstrasi, sabotase, terorisme, wabah, pandemi, dan/atau keadaan lain yang dinyatakan oleh pemerintah sebagai keadaan darurat tertentu.

24. Dengar Pendapat adalah pertemuan dalam proses Mediasi yang menghadirkan saksi atau ahli atau pihak ketiga lainnya yang relevan untuk didengar keterangannya.
25. Kaukus adalah pertemuan antara Mediator dengan Pemohon atau Termohon.
26. Kesepakatan Perdamaian adalah kesepakatan hasil Mediasi dalam bentuk dokumen yang memuat ketentuan penyelesaian Sengketa yang ditandatangani oleh Pemohon, Termohon dan Mediator.
27. Akta Perdamaian adalah akta yang memuat isi kesepakatan perdamaian dan putusan arbitrase yang menguatkan Kesepakatan Perdamaian.
28. Berita Acara Ketidaksepakatan adalah dokumen yang memuat hasil akhir dari Mediasi berupa ketidaksepakatan antara Pemohon dan Termohon.
29. Kode Etik adalah pedoman etika perilaku yang berlaku bagi Mediator, Arbiter, Co-Mediator, Mediator Internal dan Arbiter Tidak Tetap LAPS SJK.
30. Benturan Kepentingan adalah situasi dimana seseorang memiliki atau patut diduga memiliki hubungan dan/atau kepentingan dengan Pemohon, Termohon, kuasa Pemohon/Termohon atau Sengketa yang penyelesaiannya dilakukan melalui Mediasi di LAPS SJK, sehingga dianggap tidak dapat bertindak secara bebas atau imparsial dalam menjalankan tugasnya.
31. Sidang Etik adalah persidangan yang diselenggarakan oleh LAPS SJK untuk memeriksa adanya dugaan pelanggaran Kode Etik yang dilakukan oleh Mediator, Arbiter, Co-

Mediator, Mediator Internal dan/atau Sekretaris Mediasi.

32. Hari Kerja adalah hari Senin sampai dengan Jumat pada kalender nasional yang berlaku di Indonesia kecuali oleh pemerintah ditetapkan sebagai libur nasional, hari libur fakultatif yang ditetapkan oleh pemerintah daerah, atau cuti bersama.
33. Hari Kalender adalah hari Senin sampai dengan Minggu pada kalender nasional yang berlaku di Indonesia.
34. Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan atau yang disingkat SLKT adalah mekanisme dan perangkat yang dikelola oleh OJK untuk melaksanakan layanan Konsumen dan/atau masyarakat di sektor jasa keuangan.

Pasal 2

- (1) Apabila perhitungan dari suatu jangka waktu berdasarkan Hari Kalender dan/atau Hari Kerja dalam peraturan ini berakhir pada hari libur maka akhir dari jangka waktu tersebut adalah Hari Kerja berikutnya.
- (2) Setiap penyebutan waktu dalam korespondensi dan komunikasi antara LAPS SJK, Mediator, dan Para Pihak berdasarkan peraturan ini adalah menunjuk kepada Waktu Indonesia Barat (WIB).

Pasal 3

- (1) Peraturan ini mengikat Para Pihak, Mediator, Co-Mediator, Sekretaris Mediasi, dan LAPS SJK, termasuk Pengurus dan pegawai LAPS SJK, yang terlibat dalam proses Mediasi.
- (2) Sengketa yang dapat diajukan penyelesaian melalui Mediasi di LAPS SJK adalah Sengketa Para Pihak yang memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. telah diupayakan penyelesaian secara musyawarah untuk mufakat di antara Para Pihak/*Internal Dispute Resolution* (IDR), atau Sengketa telah dilakukan upaya penyelesaian namun ditolak atau belum ditanggapi oleh salah satu Pihak dalam batas waktu sebagaimana diatur dalam peraturan OJK mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan;
- b. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian Sengketa lainnya;
- c. bersifat keperdataan, baik mengenai wanprestasi, perbuatan melawan hukum maupun mengenai keabsahan dan/atau pemutusan perjanjian, yang muncul dari atau yang sehubungan dengan perjanjian dan/atau transaksi di sektor jasa keuangan, baik konvensional maupun syariah;
- d. Para Pihak memiliki Kesepakatan Bermediasi; dan
- e. adanya permohonan Mediasi yang diajukan oleh Pemohon kepada LAPS SJK.

Pasal 4

- (1) Keikutsertaan Para Pihak dalam Mediasi merupakan kesepakatan Para Pihak secara sukarela.
- (2) Penyelesaian Sengketa melalui Mediasi di LAPS SJK dilakukan oleh Para Pihak atas dasar iktikad baik dengan mengesampingkan penyelesaian Sengketa melalui pengadilan.
- (3) Salah satu pihak atau Para Pihak dapat dinyatakan tidak beriktikad baik dalam hal yang bersangkutan:
 - a. tidak hadir meskipun telah dipanggil secara patut sebanyak 2 (dua) kali berutut-turut dalam pertemuan

Mediasi tanpa alasan sah;

- b. menghadiri pertemuan Mediasi pertama tetapi tidak hadir pada pertemuan berikutnya meskipun telah dipanggil secara patut sebanyak 2 (dua) kali berturut-turut tanpa alasan sah;
- c. menghadiri pertemuan Mediasi, tetapi tidak mengajukan dan/atau tidak menanggapi ResUME Perkara pihak lain; dan/atau
- d. tidak menandatangani konsep Kesepakatan Perdamaian yang telah disepakati Para Pihak tanpa alasan sah.

(4) Alasan sah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a, b, dan d Pasal ini meliputi antara lain:

- a. kondisi kesehatan yang tidak memungkinkan hadir dalam pertemuan Mediasi berdasarkan surat keterangan dokter;
- b. dibawah pengampuan;
- c. mempunyai tempat tinggal, kediaman atau kedudukan di luar negeri; atau
- d. menjalankan tugas negara, tuntutan profesi atau pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan.

(5) Kesepakatan Perdamaian yang ingin dicapai dalam Mediasi merupakan kebebasan Para Pihak.

(6) Setiap orang yang dalam kapasitasnya sebagai Pengawas, Pengurus, dan/atau pegawai LAPS SJK dilarang untuk ikut terlibat di dalam proses Mediasi pada tahapan manapun, langsung maupun tidak langsung, jika memiliki Benturan Kepentingan sebagaimana diatur dalam peraturan LAPS SJK mengenai benturan kepentingan.

Pasal 5

- (1) Mediasi bersifat rahasia dan berlangsung secara tertutup.
- (2) Setiap Pihak yang terlibat dalam proses Mediasi harus menjaga kerahasiaan meskipun Mediasi telah selesai, termasuk untuk tidak mengungkapkan informasi baik sebagian maupun seluruhnya mengenai Mediasi, dengan pengecualian sebagai berikut:
 - a. atas seizin Para Pihak terlebih dahulu;
 - b. diperlukan untuk pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian / Akta Perdamaian;
 - c. atas perintah pengadilan; atau
 - d. atas perintah otoritas yang melakukan pengawasan terhadap LAPS SJK.
- (3) Pertemuan Mediasi hanya dihadiri dan diikuti oleh Mediator, Co- Mediator, Sekretaris Mediasi, Para Pihak, dengan didampingi atau tanpa didampingi oleh kuasanya, serta pihak sebagaimana yang dimaksud Pasal 23 ayat (5) dan (7) peraturan ini.
- (4) Penyampaian laporan Sekretaris Mediasi mengenai proses dan hasil Mediasi kepada Pengurus dalam lingkup tugasnya di LAPS SJK bukan merupakan pelanggaran terhadap sifat kerahasiaan Mediasi.
- (5) LAPS SJK atau salah satu Pihak dapat menuntut Pihak yang melanggar ketentuan kerahasiaan.
- (6) Mediator dapat menghentikan Mediasi untuk sementara waktu sampai adanya jaminan dari Para Pihak dan setiap orang pihak yang terlibat dalam Mediasi bahwa pelanggaran terhadap ketentuan kerahasiaan yang diatur dalam pasal ini tidak terulang lagi di kemudian hari.
- (7) Dalam rangka menjaga kerahasiaan maka hanya Sekretaris Mediasi yang diperbolehkan untuk merekam proses Mediasi, baik dalam bentuk suara maupun gambar.

- (8) Mediator, Para Pihak, kuasa dan/atau kuasa hukumnya harus menjaga kerahasiaan seluruh proses Mediasi termasuk informasi dan dokumen yang dibagikan dalam pertemuan Mediasi, baik yang dilakukan melalui tatap muka, media elektronik atau *hybrid*.
- (9) Informasi terkait perkara Mediasi yang sudah terdaftar di LAPS SJK dapat diberikan dalam rangka kepentingan riset akademik dengan cara mengaburkan identitas Para Pihak, Pihak lain dan produk atau layanan yang terkait dengan perkara Mediasi tersebut, serta memperhatikan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 6

- (1) Korespondensi dan komunikasi dalam rangka Mediasi LAPS SJK dapat disampaikan dalam bentuk dokumen cetak atau elektronik, melalui:
 - a. penyerahan secara langsung;
 - b. kurir;
 - c. pos tercatat;
 - d. surat elektronik (*e-mail*);
 - e. SLKT; atau
 - f. sistem elektronik atau aplikasi lain yang disediakan oleh LAPS SJK atau yang disepakati antara LAPS SJK, Para Pihak, dan/atau Mediator.
- (2) Pengiriman melalui sarana elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, huruf e, dan huruf f dengan bukti penerimaan yang cukup adalah sama sahnya dengan pengiriman melalui sarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, b, dan c.
- (3) Sekretaris Mediasi atau Mediator dapat meminta Para Pihak mengirimkan dokumen cetak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, huruf e, dan huruf f,

melalui kurir atau pos tercatat.

- (4) Korespondensi dan komunikasi kepada Para Pihak dilakukan berdasarkan informasi nama dan alamat yang tercantum pada permohonan Mediasi. Jika terdapat perubahan maka Para Pihak wajib memberikan informasi perubahan tersebut kepada LAPS SJK.
- (5) Korespondensi dan komunikasi yang tidak memenuhi ketentuan dalam ayat (1) di atas dianggap tidak sah dan dianggap tidak pernah ada.
- (6) Para Pihak dilarang melakukan korespondensi dan/atau komunikasi kepada Mediator dengan cara apa pun sehubungan dengan permohonan Mediasi, kecuali disampaikan melalui Sekretaris Mediasi disertai salinan yang juga dikirimkan kepada Pihak lain, atau dilakukan dalam pertemuan perundingan, Kaukus dan Dengar Pendapat.
- (7) Apabila terdapat Keadaan Kahar yang menyebabkan terbatasnya operasional LAPS SJK maka kegiatan administrasi terkait layanan penyelesaian Sengketa oleh LAPS SJK, termasuk dalam rangka pengambilan keputusan atau persetujuan menurut peraturan ini dapat dilakukan dari luar area kantor LAPS SJK dengan memanfaatkan sarana, antara lain meliputi surat elektronik, telekonferensi, dan video konferensi.
- (8) Dalam hal diperlukan atau diharuskan adanya suatu pertemuan fisik, atau pemberian tanda tangan basah dalam Keadaan Kahar maka pertemuan tersebut diselenggarakan dengan memperhatikan instruksi yang dikeluarkan oleh Pemerintah dan/atau pemilik atau pengelola gedung atau tempat kerja atau tempat Mediasi dimaksud.

BAB II

PERMOHONAN MEDIASI

Pasal 7

- (1) Kesepakatan Bermediasi dapat tertuang dalam:
- a. klausul penyelesaian Sengketa di luar pengadilan pada perjanjian antara Para Pihak yang menunjuk secara tegas LAPS SJK;
 - b. perjanjian Mediasi antara Para Pihak yang dibuat setelah timbulnya Sengketa;
 - c. surat konfirmasi persetujuan dari Para Pihak yang disampaikan kepada LAPS SJK;
 - d. sistem elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku; atau
 - e. surat pernyataan penegasan pemilihan LAPS SJK sebagai forum penyelesaian Sengketa oleh salah satu Pihak yang dalam perjanjian antara Para Pihak menyebutkan beberapa forum penyelesaian dan memberikan hak hanya kepada Pihak dimaksud untuk memilih forum penyelesaian Sengketa.
- (2) Konsumen dianggap telah memberikan konfirmasi persetujuan untuk melakukan Mediasi ketika Konsumen menolak tanggapan PUJK dan memilih penyelesaian Sengketa melalui LAPS SJK pada SLKT.
- (3) LAPS SJK, atas permintaan salah satu Pihak, dapat memfasilitasi pertemuan antara Para Pihak dalam rangka menjelaskan bagaimana beracara melalui Mediasi LAPS SJK, dan/atau membuat atau menyempurnakan Kesepakatan Bermediasi.
- (4) Kesepakatan Bermediasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dapat dibuat dengan mengacu pada format yang tercantum dalam Lampiran peraturan ini dan

dapat disesuaikan dengan kebutuhan Para Pihak dan/atau LAPS SJK.

Pasal 8

- (1) Permohonan Mediasi diajukan oleh Pemohon kepada LAPS SJK melalui sarana sebagaimana diatur dalam Pasal 6 ayat (1).
- (2) Permohonan Mediasi yang diajukan harus memenuhi persyaratan sebagaimana diatur dalam Pasal 3 ayat (2) dan kelengkapan dokumen berupa:
 - a. Resume Sengketa;
 - b. identitas Para Pihak;
 - c. bukti telah dilakukannya upaya penyelesaian Sengketa melalui IDR; dan
 - d. dokumen pendukung lainnya yang terkait dengan Sengketa.
- (3) Permohonan Mediasi yang diajukan selain melalui sarana SLKT, juga harus memenuhi kelengkapan dokumen berupa keterangan permintaan diselenggarakannya Mediasi.

Pasal 9

- (1) LAPS SJK melakukan verifikasi atas permohonan Mediasi yang diajukan oleh Pemohon dan menyampaikan surat penerimaan atau penolakan permohonan Mediasi kepada Para Pihak dalam waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal masuknya permohonan Mediasi ke LAPS SJK.
- (2) Jika terdapat kekurangan dokumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), LAPS SJK memberikan kesempatan kepada Para Pihak untuk melakukan pemenuhan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu 10

(sepuluh) Hari Kerja sejak tanggal permintaan

- (3) Para Pihak dianggap membatalkan permohonan Mediasi apabila tidak menyampaikan kelengkapan dokumen dalam jangka waktu sebagaimana dimaksud dalam ayat (2).
- (4) LAPS SJK dapat menghentikan tindak lanjut terhadap permohonan Mediasi yang memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3 ayat (2), jika:
 - a. Permohonan Mediasi yang diajukan mengandung *error in persona*, yaitu adanya kekeliruan atas Pihak yang diajukan sebagai Termohon;
 - b. keberadaan Pemohon dan/atau Termohon tidak terverifikasi dan/atau tidak terkonfirmasi karena tidak dapat dihubungi; dan/atau
 - c. Permohonan Mediasi sudah pernah diajukan kepada LAPS SJK dengan hasil verifikasi tidak dapat diterima, dan tidak ada bukti baru (novum) dalam permohonan Mediasi baru yang diajukan.
- (5) Dalam hal LAPS SJK menolak permohonan Mediasi maka LAPS SJK akan menyampaikan alasan penolakan kepada Para Pihak melalui:
 - a. SLKT, dalam hal permohonan Mediasi diajukan melalui SLKT; atau
 - b. surat tertulis, dalam hal permohonan Mediasi diajukan secara langsung kepada LAPS SJK.
- (6) Dalam hal pendaftaran Permohonan Mediasi diterima:
 - a. LAPS SJK mencatat permohonan Mediasi dalam register perkara LAPS SJK;
 - b. LAPS SJK menyampaikan surat penerimaan permohonan Mediasi dan/atau surat penerimaan dan panggilan Mediasi kepada Para Pihak yang memuat informasi, antara lain:
 1. untuk Sengketa Nilai Kecil:

- a) nama Sekretaris Mediasi;
 - b) nama Mediator;
 - c) tanggal dan waktu pertemuan Mediasi; dan
 - d) keterangan tidak dikenakan biaya Mediasi.
2. untuk Sengketa Komersial:
- a) nama Sekretaris Mediasi;
 - b) rincian dan tagihan biaya Mediasi;
 - c) tahapan penunjukan Mediator; dan
 - d) salinan permohonan Mediasi kepada Termohon.
- (7) LAPS SJK akan menyampaikan surat penunjukan Mediator kepada Para Pihak setelah biaya Mediasi untuk Sengketa Komersial dilunasi oleh Para Pihak.
- (8) Dalam hal permohonan Mediasi disampaikan melalui sarana SLKT dan berdasarkan hasil verifikasi Sengketa yang diajukan merupakan Sengketa Nilai Kecil maka konfirmasi penerimaan permohonan Mediasi disampaikan melalui SLKT.

Pasal 10

- (1) LAPS SJK menunjuk 1 (satu) atau lebih pegawai LAPS SJK untuk ditugaskan sebagai Sekretaris Mediasi.
- (2) Sekretaris Mediasi memiliki tugas antara lain:
- a. membuat risalah pertemuan terkait Mediasi;
 - b. mengurus korespondensi dan komunikasi;
 - c. menyimpan catatan dan dokumen Mediasi;
 - d. membantu Mediator dalam menyusun jadwal dan memastikan jangka waktu Mediasi sesuai dengan ketentuan peraturan ini;
 - e. membantu Mediator dalam menyiapkan konsep Kesepakatan Perdamaian atau Berita Acara Ketidaksepakatan;

- f. menyampaikan laporan kepada Pengurus mengenai proses dan hasil Mediasi yang telah dilaksanakan; dan
- g. melakukan tugas-tugas lain yang relevan dengan fungsi Sekretaris Mediasi.

Pasal 11

- (1) Biaya Mediasi LAPS SJK terdiri dari:
 - a. biaya pendaftaran permohonan Mediasi;
 - b. biaya layanan Mediasi; dan
 - c. biaya lainnya.
- (2) LAPS SJK dapat menetapkan biaya lain sehubungan dengan keikutsertaan pihak ketiga dalam Mediasi.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai biaya Mediasi diatur dalam peraturan LAPS SJK mengenai biaya.

Pasal 12

- (1) Pembayaran biaya Mediasi dilakukan berdasarkan tagihan yang disampaikan oleh LAPS SJK kepada Para Pihak dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak tagihan disampaikan oleh LAPS SJK.
- (2) Pembayaran biaya Mediasi dianggap telah diterima oleh LAPS SJK sejak:
 - a. dilakukan pembayaran secara tunai di kantor LAPS SJK; atau
 - b. dana telah efektif di rekening LAPS SJK, jika pembayaran melalui transfer bank.
- (3) LAPS SJK memberikan tanda terima pembayaran biaya Mediasi kepada Para Pihak paling lama 3 (tiga) Hari Kerja setelah LAPS SJK menerima pembayaran tersebut.
- (4) Jika biaya Mediasi belum dilunasi oleh Para Pihak dalam jangka waktu yang telah ditentukan maka Para Pihak dianggap membatalkan permohonan Mediasi.

BAB III

MEDIATOR

Bagian Kesatu Persyaratan Mediator

Pasal 13

- (1) Mediator yang ditunjuk dalam Mediasi harus memenuhi persyaratan berikut:
- berstatus sebagai Mediator yang tercantum dalam Daftar Mediator LAPS SJK dan/atau merupakan Mediator Internal LAPS SJK;
 - tidak sedang dikenakan sanksi oleh LAPS SJK;
 - tidak sedang dalam pemeriksaan Sidang Etik;
 - dalam keadaan sehat secara jasmani dan rohani sehingga mampu menjalankan tugas sebagai Arbiter dengan sebaik-baiknya; dan
 - bebas dari Benturan Kepentingan.
- (2) Ketentuan mengenai Benturan Kepentingan diatur lebih lanjut dalam peraturan LAPS SJK mengenai benturan kepentingan.

Bagian Kedua Tugas Mediator

Pasal 14

Dalam proses Mediasi, Mediator bertugas:

- (1) memfasilitasi dan mendorong Para Pihak untuk:
- menelusuri dan menggali kepentingan Para Pihak;
 - mencari berbagai pilihan penyelesaian yang terbaik bagi Para Pihak; dan
 - bekerja sama mencapai penyelesaian;

- (2) menyimpulkan hasil perundingan;
- (3) membantu Para Pihak dalam membuat dan merumuskan Kesepakatan Perdamaian; dan
- (4) tugas lain dalam menjalankan fungsinya.

Pasal 15

Tugas Mediator dan/atau Co-Mediator berakhir karena:

- a. Mediasi dinyatakan berakhir oleh Mediator tanpa Kesepakatan Perdamaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 24 ayat (1);
- b. Mediasi dinyatakan berakhir oleh Mediator dengan ditandatanganinya Kesepakatan Perdamaian sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 ayat (2) dan ayat (3); atau
- c. Mediator atau Co-Mediator diganti sebagaimana dimaksud dalam Pasal 18.

Bagian Ketiga Penunjukan Mediator

Pasal 16

- (1) Mediator harus telah ditunjuk oleh Para Pihak berdasarkan kesepakatan dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja terhitung sejak tanggal surat konfirmasi penerimaan Mediasi yang disampaikan oleh LAPS SJK kepada Para Pihak.
- (2) Mediator untuk Sengketa Nilai Kecil ditunjuk langsung oleh LAPS SJK sebelum LAPS SJK menyampaikan surat penerimaan dan panggilan Mediasi kepada Para Pihak.
- (3) Jika sampai dengan lewatnya jangka waktu sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) belum ada kesepakatan di antara Para Pihak, maka Pengurus akan menunjuk Mediator dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari

Kerja.

- (4) Mediator yang menerima penunjukan harus menandatangani surat konfirmasi kesediaan dan pernyataan bebas Benturan Kepentingan, serta menyampaikannya kepada LAPS SJK dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak menerima surat penunjukan.
- (5) Sekretaris Mediasi akan menyerahkan berkas permohonan Mediasi kepada Mediator dan menetapkan tanggal dimulainya Mediasi dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak tanggal konfirmasi kesediaan dari Mediator.
- (6) Sekretaris Mediasi akan menyampaikan surat panggilan kepada Para Pihak untuk menghadiri perundingan dalam waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak tanggal surat konfirmasi kesediaan dari Mediator.

Pasal 17

- (1) Apabila dipandang perlu, LAPS SJK dapat menunjuk Co- Mediator atas usulan dari Pemohon, Termohon, Mediator dan/atau LAPS SJK.
- (2) Penunjukan Co-Mediator dilakukan atas persetujuan Pemohon, Termohon dan Mediator.
- (3) Ketentuan mengenai penunjukan Co-Mediator diatur lanjut dalam Peraturan LAPS SJK mengenai Mediator dan Arbiter.
- (4) Hak, kewajiban, dan tanggung jawab Mediator berlaku juga bagi Co-Mediator.

Bagian Keempat
Penggantian Mediator

Pasal 18

- (1) Mediator tidak dapat diganti kecuali karena sebab-sebab berikut:
 - a. atas permohonan Para Pihak;
 - b. atas permohonan pengunduran diri oleh Mediator; atau
 - c. atas pertimbangan Pengurus,
yang kemudian diputuskan oleh Pengurus.
- (2) Proses Mediasi dihentikan untuk sementara waktu oleh Mediator atau Pengurus sampai adanya keputusan dari Pengurus mengenai adanya penggantian Mediator atau tidak.
- (3) Dalam hal Mediator diganti, semua perundingan yang telah diadakan harus diulang.
- (4) Penggantian Mediator atas permohonan Para Pihak dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:
 - a. salah satu Pihak dapat mengajukan permohonan penggantian Mediator secara tertulis kepada Pengurus, dengan ditembuskan kepada Pihak lain dan Mediator, jika Mediator dianggap tidak memenuhi ketentuan Pasal 13 ayat (1).
 - b. Mediator dan/atau Pihak lain berhak memberikan tanggapan secara tertulis kepada Pengurus dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak permohonan penggantian Mediator secara tertulis.
 - c. dalam hal Mediator dan/atau Pihak lain tidak berkeberatan terhadap permohonan penggantian Mediator, maka untuk selanjutnya:
 1. dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja, Para Pihak harus menunjuk Mediator pengganti; atau

2. jika setelah lewat jangka waktu tersebut belum ada penunjukan Mediator pengganti, Mediator pengganti akan ditunjuk oleh Pengurus.
- d. jika Mediator dan/atau Pihak lain tidak memberikan tanggapan terhadap permohonan penggantian Mediator atau memberikan tanggapan tetapi tidak secara tertulis, maka Mediator dan/atau Pihak lain dianggap tidak berkeberatan terhadap permohonan penggantian Mediator.
- e. dalam hal terdapat keberatan dari Mediator dan/atau Pihak lain terhadap permohonan penggantian Mediator, Pengurus akan memutuskan dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja terhitung sejak keberatan disampaikan oleh Mediator dan/atau Pihak lain.
- f. sebelum menjatuhkan putusan, jika dipandang perlu, Pengurus dapat mendengar keterangan dari Mediator dan/atau Pihak lain.
- g. keputusan Pengurus atas permohonan penggantian Mediator bersifat final dan mengikat Para Pihak dan Mediator, dengan ketentuan:
 1. jika Pengurus memutuskan menolak permohonan penggantian Mediator, maka untuk selanjutnya Mediator tetap bertugas dan Mediasi dilanjutkan; atau
 2. jika Pengurus menerima permohonan penggantian Mediator, maka untuk selanjutnya Mediator pengganti ditunjuk dengan ketentuan:
 - a) untuk Sengketa Nilai Kecil, LAPS SJK menunjuk Mediator pengganti dan menginformasikannya kepada Para Pihak paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja sejak diterimanya permohonan penggantian

Mediator; atau

b) untuk Sengketa Komersial:

- 1) LAPS SJK meminta kepada Para Pihak untuk menyampaikan usulan Mediator pengganti dalam jangka waktu 5 (lima) Hari Kerja sejak diterimanya permohonan penggantian Mediator; atau
- 2) Jika sampai dengan batas waktu yang ditentukan, Para Pihak tidak menyampaikan usulan Mediator pengganti maka LAPS SJK akan menunjuk Mediator pengganti dalam waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak batas waktu penyampaian usulan Mediator pengganti oleh Para Pihak terlampaui.

(5) Penggantian Mediator atas permohonan pengunduran diri oleh Mediator dilakukan dengan prosedur sebagai berikut:

- a. Mediator mengajukan permohonan pengunduran diri secara tertulis kepada Para Pihak dan LAPS SJK.
- b. untuk Sengketa Nilai Kecil, LAPS SJK menunjuk Mediator pengganti dan menginformasikannya kepada Para Pihak.
- c. untuk Sengketa Komersial, LAPS SJK meminta kepada Para Pihak untuk menyampaikan usulan Mediator pengganti dalam jangka waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak Para Pihak menerima informasi permohonan pengunduran diri Mediator.
- d. jika sampai dengan batas waktu yang ditentukan, Para Pihak tidak menyampaikan usulan Mediator pengganti maka LAPS SJK akan menunjuk Mediator pengganti dalam waktu paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak batas waktu penyampaian usulan Mediator pengganti

oleh Para Pihak terlampaui.

- (6) Penggantian Mediator atas pertimbangan Pengurus dilakukan berdasarkan sebab tertentu, antara lain:
- Mediator mengalami sakit yang menyebabkan dirinya berhalangan dalam melaksanakan perundingan Mediasi;
 - Mediator meninggal dunia; atau
 - terdapat Benturan Kepentingan.
- (7) Ketentuan mengenai penggantian Mediator pada ayat (1) sampai dengan ayat (6) berlaku juga terhadap Co-Mediator.

BAB IV

ACARA MEDIASI

Pasal 19

- (1) Jangka waktu Mediasi berlangsung paling lama 30 (tiga puluh) Hari Kalender sejak tanggal surat konfirmasi kesediaan dari Mediator.
- (2) Jika setelah berakhirnya jangka waktu sebagaimana dimaksud ayat (1) Mediasi belum selesai, dan Para Pihak masih ingin melanjutkan Mediasi atau berdasarkan pertimbangan Mediator bahwa Mediasi masih layak untuk dilanjutkan, maka perpanjangan waktu hanya dapat dilakukan dengan persetujuan LAPS SJK paling lama 30 (tiga puluh) Hari Kalender.
- (3) Dalam hal terjadi perpanjangan waktu sebagaimana dimaksud ayat (2) terhadap Mediasi yang bukan Sengketa Nilai Kecil, LAPS SJK mengenakan tambahan honorarium Mediator sebagaimana diatur lebih lanjut dalam peraturan LAPS SJK mengenai biaya.

Pasal 20

- (1) Mediasi dapat diselenggarakan melalui:
 - a. tatap muka;
 - b. media elektronik; atau
 - c. perpaduan antara tatap muka dan media elektronik (*hybrid*).
- (2) Mediasi secara tatap muka dilaksanakan di kantor LAPS SJK atau tempat lain sesuai kesepakatan Para Pihak, serta disetujui oleh Mediator dan LAPS SJK.
- (3) Mediasi melalui media elektronik dianggap dilaksanakan di kantor LAPS SJK.

Pasal 21

Mediasi elektronik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 20 ayat

- (1) huruf b, dapat dilakukan melalui media komunikasi jarak jauh yang memungkinkan semua pihak saling:
 - a. mendengar; atau
 - b. melihat dan mendengar,secara langsung serta berpartisipasi dalam pertemuan, antara lain melalui *teleconference*, *video-conference*, dan/atau *virtual conference* dengan menggunakan platform digital yang ditentukan oleh LAPS SJK.

Pasal 22

- (1) Mediasi dilakukan menggunakan bahasa Indonesia atau bahasa lain sesuai kesepakatan Para Pihak, serta disetujui oleh Pengurus dan Mediator.
- (2) Seluruh dokumen yang berkaitan dengan Mediasi termasuk Kesepakatan Perdamaian dibuat dalam bahasa Indonesia.
- (3) Dalam hal diperlukan, setiap dokumen baik yang disampaikan oleh Para Pihak dan/atau Kesepakatan

Perdamaian dapat dibuat terjemahannya ke dalam bahasa lain, atas kesepakatan dan biaya Para Pihak dengan tetap mengacu kepada ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.

Pasal 23

- (1) Mediasi dilakukan antara lain melalui perundingan, Kaukus, dan Dengar Pendapat.
- (2) Dalam proses perundingan, Kaukus, dan Dengar Pendapat, Para Pihak wajib hadir secara langsung, dengan atau tanpa didampingi oleh kuasanya.
- (3) Mediator berwenang untuk membatasi kehadiran dari kuasa Para Pihak dalam proses Mediasi.
- (4) Ketidakhadiran Para Pihak dalam hal proses perundingan, Kaukus dan Dengar Pendapat hanya dapat dilakukan berdasarkan alasan sah sebagaimana diatur dalam Pasal 4 ayat (4) peraturan ini.
- (5) Dalam proses perundingan, Kaukus, dan Dengar Pendapat, atas persetujuan Para Pihak dan Mediator, pihak ketiga dapat hadir sebagai peninjau.
- (6) Jika dianggap perlu, Mediator dapat melakukan Kaukus dengan ketentuan Mediator harus memberikan kesempatan yang sama kepada pihak lain.
- (7) Dalam proses Dengar Pendapat, Mediator dapat mengundang 1 (satu) atau lebih saksi, ahli, dan/atau pihak ketiga lainnya yang relevan untuk memberikan keterangan dengan persetujuan dari Para Pihak terlebih dahulu.

BAB V

HASIL MEDIASI

Pasal 24

- (1) Mediator menyatakan bahwa Mediasi berakhir tanpa kesepakatan jika terjadi keadaan sebagai berikut:
 - a. tidak tercapai kesepakatan antara Para Pihak (*deadlock*);
 - b. jangka waktu Mediasi terlampaui dan Para Pihak tidak sepakat untuk memperpanjang jangka waktu Mediasi;
 - c. Sengketa yang dimediasi melibatkan aset, harta kekayaan, atau kepentingan yang berkaitan dengan Pihak ketiga sehingga tidak memungkinkan untuk dicapai suatu penyelesaian tanpa melibatkan Pihak ketiga tersebut;
 - d. salah satu Pihak mengundurkan diri atau tidak hadir dalam Mediasi yang telah dijadwalkan oleh Mediator; atau
 - e. tidak ada iktikad baik dari salah satu Pihak untuk mengikuti Mediasi.
- (2) Pernyataan Mediator sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) di atas wajib dimuat dalam Berita Acara Ketidaksepakatan dan ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator.
- (3) Dalam hal Mediasi dilakukan melalui media elektronik, Berita Acara Ketidaksepakatan dibacakan oleh Mediator kepada Para Pihak dan ditandatangani oleh Mediator untuk dan atas nama Para Pihak.
- (4) Dalam hal Mediasi berakhir tanpa kesepakatan, dan Para Pihak menempuh upaya penyelesaian Sengketa melalui Arbitrase atau Pengadilan maka:
 - a. seluruh data dan informasi yang diperoleh dari Mediasi

tidak dapat digunakan sebagai bukti dalam Arbitrase atau Pengadilan; dan

- b. Mediator dalam Mediasi atas Sengketa Para Pihak dilarang untuk bertindak sebagai saksi, ahli, konsultan, kuasa hukum, atau Arbiter dalam proses penyelesaian Sengketa tersebut.

- (5) Ketentuan larangan bagi Mediator untuk menjadi Arbiter sebagaimana dimaksud pada ayat (4) huruf b, tidak berlaku bagi Arbiter yang ditunjuk sebagai Mediator dari Mediasi yang diselenggarakan dalam Arbitrase LAPS SJK.

Pasal 25

- (1) Kesepakatan Perdamaian dibuat oleh Para Pihak secara sukarela tanpa ada unsur paksaan.
- (2) Kesepakatan Perdamaian atas Sengketa yang diselesaikan melalui Mediasi secara tatap muka, ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator pada hari yang sama dengan tanggal dibuatnya Kesepakatan Perdamaian tersebut dan/atau hari yang disepakati oleh Para Pihak.
- (3) Kesepakatan Perdamaian atas Sengketa yang diselesaikan melalui Mediasi secara elektronik atau *hybrid*, harus sudah ditandatangani oleh Para Pihak dan Mediator dalam jangka waktu paling lama 10 (sepuluh) Hari Kerja sejak Kesepakatan Perdamaian diterima oleh Para Pihak.
- (4) Kesepakatan Perdamaian harus memuat klausul yang menyatakan bahwa Sengketa telah selesai.
- (5) Jika dalam suatu Sengketa terdapat lebih dari 1 (satu) tuntutan atau melibatkan lebih dari 2 (dua) Pihak maka Para Pihak dapat membuat Kesepakatan Perdamaian atas sebagian tuntutan dan/atau hanya di antara sebagian

Pihak (*partial settlement*).

Pasal 26

- (1) Kesepakatan Perdamaian bersifat final dan mengikat Para Pihak untuk dilaksanakan dengan iktikad baik, serta tidak dapat diajukan perlawanan atau bantahan.
- (2) Para Pihak wajib melaksanakan Kesepakatan Perdamaian dalam jangka waktu yang disepakati dalam kesepakatan tersebut.
- (3) Apabila salah satu Pihak merupakan Anggota LAPS SJK dan tidak melaksanakan Kesepakatan Perdamaian, maka LAPS SJK akan menyampaikan laporan kepada OJK sesuai ketentuan yang berlaku.
- (4) LAPS SJK meminta informasi kepada Para Pihak mengenai pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian paling lama 5 (lima) Hari Kerja sejak batas waktu pelaksanaan Kesepakatan Perdamaian.

Pasal 27

- (1) Jika Para Pihak menghendaki Kesepakatan Perdamaian dituangkan ke dalam Akta Perdamaian maka dalam Kesepakatan Perdamaian harus memuat klausul peningkatan Kesepakatan Perdamaian menjadi Akta Perdamaian.
- (2) Para Pihak dapat mengajukan permohonan pembuatan Akta Perdamaian kepada LAPS SJK untuk selanjutnya menunjuk Arbiter Tunggal untuk membuat Putusan Arbitrase.
- (3) Akta Perdamaian tidak dapat diajukan banding dan kasasi, dan memiliki kekuatan mengikat dan eksekutorial, serta disamakan dengan putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

BAB VI

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 28

LAPS SJK, Mediator, Co-Mediator dan/atau Arbiter tidak dapat dikenai pertanggungjawaban pidana maupun perdata terhadap pelaksanaan tugas dan kewenangannya.

Pasal 29

- (1) Pada saat Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ini mulai berlaku, Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-01/LAPS SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- (2) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 01 Oktober 2025

KETUA LEMBAGA ALTERNATIF
PENYELESAIAN SENGKETA
SEKTOR JASA KEUANGAN

Ttd

SUTARDJO

LAMPIRAN I

PERATURAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

SEKTOR JASA KEUANGAN

NOMOR 01 TAHUN 2025

TENTANG

PERATURAN DAN ACARA MEDIASI

STANDAR KLAUSUL MEDIASI DALAM PERJANJIAN

- (1) Para Pihak sepakat bahwa semua perbedaan pendapat, perselisihan dan Sengketa yang timbul dari dan atau sehubungan dengan Perjanjian ini maupun pelaksanaan Perjanjian ini (selanjutnya disebut Persengketaan), baik mengenai cidera janji, Perbuatan Melawan Hukum maupun mengenai pengakhiran dan atau keabsahan Perjanjian ini, akan diselesaikan terlebih dahulu secara musyawarah untuk mufakat di antara Para Pihak sendiri (negosiasi), dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kalender sejak tanggal pemberitahuan tertulis dari salah satu Pihak mengenai Persengketaan atau suatu jangka waktu lain yang disepakati Para Pihak jika ada.
- (2) Apabila upaya negosiasi sebagaimana dimaksud ayat (1) tidak menghasilkan suatu kesepakatan perdamaian karena sebab apapun juga, maka Persengketaan tersebut dapat diselesaikan melalui Mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut "LAPS SJK") menurut Peraturan dan Acara Mediasi LAPS SJK atas permohonan salah satu Pihak kepada LAPS SJK.

LAMPIRAN II

PERATURAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

SEKTOR JASA KEUANGAN

NOMOR 01 TAHUN 2025

TENTANG

PERATURAN DAN ACARA MEDIASI

Format Surat Konfirmasi Mediasi Sengketa Nilai Kecil

Jakarta, ... (tanggal) ... (bulan) ... (tahun)

Nomor : (Nomor surat LAPS SJK)

Hal. : **Permintaan Konfirmasi dan Persetujuan Mediasi**

Lamp. :-

Kepada Yth.

(Termohon/PUJK)

(AlamatTermohon/PUJK)

Sehubungan dengan **pengaduan melalui APPK (Kontak 157)** dengan **Nomor Tiket ...** (nomor tiket) atas nama (Nama Pemohon) (“Pemohon”) terhadap (Nama Termohon) (“Termohon”) terkait sengketa di bidang ... (sektor) dengan nilai **Rp ...** (nilai sengketa), bersama ini kami mohon:

1. Konfirmasi kesediaan Termohon untuk menyelesaikan sengketa melalui Mediasi LAPS SJK sesuai ketentuan yang berlaku. Konfirmasi dapat dikirim melalui email pengaduan@lapssjk.id dan/atau WhatsApp ... (nomor WhatsApp) **paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak tanggal surat ini**. Apabila hingga batas waktu tersebut tidak ada tanggapan atau permohonan perpanjangan waktu, Termohon dianggap tidak bersedia mengikuti mediasi dan pengaduan akan ditutup.
2. Termohon wajib memastikan pihak yang hadir dalam proses mediasi memiliki kewenangan penuh, sesuai Pasal 88 ayat (9) POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

Pengaduan ini termasuk kategori “*retail & small claim*” sehingga dibebaskan dari biaya mediasi, dan Mediator akan ditunjuk langsung oleh LAPS SJK. Untuk informasi lebih lanjut, silahkan mengakses www.lapssjk.id, atau menghubungi (021) 2527700.

Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, kami ucapan terima kasih.

**Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan**

(Nama Lengkap Pengurus)
Jabatan

(Nama Lengkap Pengurus)
Jabatan

LEMBAR KONFIRMASI & PERSETUJUAN

Kepada Yth.

-Ketua LAPS SJK;
di Tempat

Menjawab surat LAPS SJK tersebut diatas, kami sampaikan konfirmasi
bahwa:

- Kami bersedia dan setuju untuk dimediasikan di LAPS SJK.
 Kami tidak bersedia untuk dimediasikan di LAPS SJK, **wajib disertai alasan:**

-
-
- Pengaduan telah diselesaikan secara musyawarah oleh PUJK dan Konsumen (wajib lampirkan bukti).

Tanda tangan : _____
Nama & Jabatan : _____
Tanggal : _____

LAMPIRAN III

PERATURAN LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA

SEKTOR JASA KEUANGAN

NOMOR 01 TAHUN 2025

TENTANG

PERATURAN DAN ACARA MEDIASI

Format Surat Konfirmasi Mediasi Sengketa Komersial

Jakarta, ... [tanggal] ... [bulan] ... [tahun]

Nomor : (Nomor surat LAPS SJK)

Hal. : **Permintaan Konfirmasi dan Persetujuan Mediasi**

Lamp. : -

Kepada Yth.

(Nama Pemohon) (“Pemohon”)

(Alamat Pemohon)

(Nama Termohon) (“Termohon”)

(Alamat Termohon)

Dengan hormat,

Menindaklanjuti pengaduan APPK No. [...] atas nama [...] (“**Pemohon**”) terhadap [...] (“**Termohon**”), dengan nilai sengketa [...], maka dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kewenangan LAPS SJK

Sebagai Lembaga *quasi judicial*, LAPS SJK memiliki kewenangan absolut untuk melakukan penyelesaian sengketa di luar Pengadilan berdasarkan Pasal 245 ayat (2) huruf b dan Pasal 246 UU 4/2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, serta Pasal 6 POJK 61/ 2020 tentang LAPS SJK, apabila Para Pihak sepakat untuk menyelesaikan sengketanya melalui LAPS SJK. Berdasarkan verifikasi yang kami lakukan Para Pihak belum memiliki kesepakatan penunjukan forum penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK. Oleh karena itu, pendaftaran Permohonan Mediasi yang diajukan oleh Pemohon hanya dapat diterima apabila Pihak Termohon sepakat untuk menyelesaikan sengketa melalui Mediasi LAPS SJK. Perjanjian Mediasi dapat dibuat dalam bentuk kesepakatan yang tertuang dalam korespondensi.

2. Biaya-biaya Mediasi

Mengingat nilai sengketa yang diajukan oleh Pemohon tidak termasuk dalam kategori *Retail & Small Claims*, maka untuk mendapatkan layanan Mediasi LAPS SJK atas pengaduan tersebut, Para Pihak akan dikenakan biaya-biaya Mediasi sebagai berikut:

| No. | Jenis Biaya | Alokasi Beban Biaya (Rp) | |
|------------------------------|--|--------------------------|----------|
| | | Pemohon | Termohon |
| a. | Biaya Pendaftaran Mediasi | | |
| b. | Biaya Administrasi Rp5.000.000,00 | | |
| c. | Biaya Honorarium Mediator | | |
| d. | Deposit (<i>refundable</i>) | | |
| Total Biaya per Pihak | | | |

Berdasarkan hal-hal tersebut di atas, kami mohon kepada Para Pihak untuk memberikan konfirmasi kesediaan menyelesaikan sengketa melalui Mediasi LAPS SJK dengan mengisi lembar konfirmasi di akhir surat ini dan mengembalikannya kepada kami paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja terhitung sejak Para Pihak menerima surat ini. Apabila Para Pihak memerlukan informasi lebih lanjut, dapat menghubungi PIC kami Sdr. [...] di nomor [...] dan/atau email [...].

Atas perhatian Para Pihak, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,
Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
Sektor Jasa Keuangan

(Nama Lengkap Pengurus) **(Nama Lengkap Pengurus)**
Jabatan Jabatan

LAMPIRAN

Surat Nomor (Nomor Surat LAPS SJK)

----- **LEMBAR KONFIRMASI & PERSETUJUAN** -----

Kepada Yth.

Ketua LAPS SJK

di Tempat

Menjawab surat LAPS SJK di atas, kami sampaikan konfirmasi bahwa **[beri tanda ✓ untuk yang dipilih]**:

- kami bersedia dan setuju untuk dimediasikan di LAPS SJK sesuai uraian di atas.
- kami tidak bersedia dimediasikan di LAPS SJK, dengan alasan:

Tanda tangan : _____
Nama Lengkap & Jabatan : _____
Tanggal : _____