PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH KECIL DALAM PROSES ADJUDIKASI DI INDUSTRI JASA KEUANGAN *(LEGAL PROTECTION FOR SMALL CUSTOMERS IN ADJUDICATION PROCESS IN FINANCIAL SERVICES INDUSTRY)*

Iswi Hariyani
Fakultas Hukum Universitas Jember
Cita Yustisia Serfiyani
Fakultas Hukum Universitas Airlangga
Email : ayahbundacita@gmail.com
(Naskah diterima 26/08/2016, direvisi 29/11/2016, disetujui 06/12/2006)

Abstrak

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) kini semakin diminati para pelaku bisnis untuk menyelesaikan sengketa di luar peradilan (non-litigasi). Cara ini dinilai lebih efisien dan efektif dibandingkan menggunakan jalur peradilan (litigasi). Salah satu bentuk APS yang saat ini mulai diterapkan adalah Adjudikasi. Adjudikasi khusus digunakan untuk menyelesaikan sengketa yang melibatkan nasabah kecil. Penelitian ini diarahkan untuk menjawab tiga rumusan masalah. Pertama, untuk mengkaji jenis APS yang dapat dipakai di industri jasa keuangan. Kedua, untuk mengkaji proses Adjudikasi di industri jasa keuangan. Ketiga, untuk mengkaji aspek perlindungan hukum bagi nasabah kecil dalam proses Adjudikasi.

Kata kunci: Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), pelaku bisnis, industri jasa keuangan.

Abstract

Alternative Dispute Resolution (ADR) now increasingly in demand by business entities to resolve dispute out of the court (non-litigation). This method is considered more efficient and effective than proceeding through the courts (litigation). One of the ADR forms that currently implemented is Adjudication. Adjudication is specifically used to resolve disputes involving small customers. This research is directed to answer three problem formulations. First, to examine type of ADR that can be used in the financial services industry. Second, to examine the Adjudication process in the financial services industry. Third, to examine the legal aspects of protection for small customers in the Adjudication process.

Keywords: Alternative Dispute Resolution (ADR), business entities, financial services industry.

A. Pendahuluan

Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR) saat ini semakin banyak digunakan oleh para pelaku bisnis sebagai cara penyelesaian sengketa di luar peradilan (non-litigasi). Para pelaku bisnis semakin enggan menggunakan jalur litigasi (peradilan) dalam penyelesaian sengketa karena reputasi sistem peradilan di Indonesia yang kurang kondusif bagi pengembangan bisnis di masa depan.

Meskipun Mahkamah Agung (MA) telah mendorong proses peradilan dapat berlangsung secara cepat, sederhana dan murah, namun faktanya tidak demikian. Proses peradilan di Indonesia masih tergolong lama, berbelit-belit, biayanya mahal, dan putusannya sulit dieksekusi. Mafia peradilan masih tumbuh subur sehingga pihak yang dimenangkan bukan pihak yang benar, tetapi pihak yang mau membayar mahal oknum peradilan. Peradilan di Indonesia cenderung lebih berpihak kepada penguasa dan pemodal besar.

Keengganan para pelaku bisnis menggunakan jalur peradilan (litigasi) juga disebabkan proses peradilan yang bersifat menang-kalah, sehingga dapat merusak hubungan bisnis. Proses persidangan di peradilan kebanyakan juga bersifat terbuka untuk umum, sehingga tidak ada jaminan kerahasiaan bagi para pihak yang sedang bersengketa.

Penyelesaian sengketa di luar peradilan melalui APS lebih diminati pelaku bisnis karena cara ini dinilai lebih efisien dan efektif. Pelaku bisnis dapat menggunakan beberapa model APS seperti : Negosiasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsiliasi, Adjudikasi dan Arbitrase. Pada tahap awal sengketa, para pihak dianjurkan memakai cara Negosiasi tanpa melibatkan pihak ketiga. Jika Negosiasi gagal, para pihak dapat mengundang pihak ketiga untuk membantu menyelesaikan sengketa. Pihak ketiga tersebut dapat berstatus sebagai ahli hukum, mediator, conciliator, adjudikator dan arbiter.

Adjudikasi saat ini mulai diterapkan di sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) karena cara ini dinilai dapat membantu nasabah kecil yang selama ini tidak mempunyai posisi setara jika berhadapan dengan pelaku bisnis atau lembaga jasa keuangan. Meskipun Adjudikasi belum diatur dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, namun cara ini sudah diatur dalam Peraturan OJK nomor 1/ POJK.07/ 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Adjudikasi mirip dengan arbitrase, namun prosesnya jauh lebih sederhana dan lebih cepat. Pihak pemohon (nasabah kecil) diberikan hak opsi untuk menyetujui atau menolak hasil putusan Adjudikasi. Jika pemohon setuju maka putusan Adjudikasi dapat diberlakukan dan bersifat final dan mengikat. Pihak termohon (lembaga jasa keuangan) tidak diberi hak opsi, sehingga harus menerima apapun hasil putusan Adjudikasi. Hak opsi semacam ini tidak dijumpai dalam proses Arbitrase.

Penelitian ini mecoba mengkaji aspek hukum dari Adjudikasi sebagai bagian dari Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor industri jasa keuangan. Kajian terutama diarahkan untuk melihat aspek perlindungan hukum bagi nasabah kecil yang memiliki sengketa dengan lembaga jasa keuangan. Dengan kajian ini diharapkan Adjudikasi dapat diterapkan di seluruh sektor usaha di Indonesia, tidak hanya di sektor jasa keuangan.

Rumusan masalah dalam penelitian ini meliputi 3 (tiga) hal pokok :

1. Apa saja cara penyelesaian sengketa bisnis di Industri Jasa Keuangan (IJK) ?
2. Bagaimana proses adjudikasi dalam penyeleseian sengketa alternatif di IJK ?
3. Apa aspek perlindungan hukum bagi nasabah IJK dalam proses adjudikasi ?

Metode penelitian ini menggunakan tipe penelitian normatif. Tipe penelitian normatif adalah metode penelitan hukum yang dilakukan dengan cara meneliti norma/ aturan yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan dan bahan pustaka.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conceptual approach*). *Statute approach* dilakukan dengan cara menganalisa aturan hukum yang ada di dalam undang-undang dan peraturan pelaksanaan tentang APS dan adjudikasi. *Conseptual approach* dilakukan dengan cara menganalis dan memahami prinsip hukum dan pendapat pakar hukum terdahulu yang terkait dengan APS dan adjudikasi.

B. Pembahasan

B.1. Penyelesaian Sengketa Bisnis di Industri Jasa Keuangan (IJK)

Sengketa bisnis merupakan bagian dari sengketa perdata yang dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (peradilan) maupun non-litigasi (di luar peradilan). Gugatan perdata melalui peradilan memakan waktu lama karena putusan di tingkat pertama (Pengadilan Negeri) masih bisa diajukan banding ke Pengadilan Tinggi hingga kasasi ke Mahkamah Agung. Hal inilah yang membuat para pelaku bisnis lebih senang menempuh jalur non-litigasi melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) atau *Alternative Dispute Resolution* (ADR). Penyelesaian sengketa model APS telah diatur dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa yang mulai berlaku 12 Agustus 1999.[1]

Penyelesaian sengketa bisnis melalui jalur litigasi juga bisa dilakukan via Pengadilan Niaga khususnya bagi sengketa bisnis yang terkait dengan Hak Kekayaan Intelektual (HKI). Selain berwenang mengurus perkara kepailitan, Pengadilan Niaga juga berwenang mengurus perkara sengketa HKI. Hampir semua sengketa HKI (Hak Cipta, Merek, Indikasi Geografis, Paten, Desain Industri, Desain Tata Letak Sirkuit Terpadu) diurus melalui Pengadilan Niaga. Sedangkan sengketa HKI yang lainnya (Rahasia Dagang dan Perlindungan Varietas Tanaman) diurus melalui Pengadilan Negeri.

1 Iswi Hariyani, 2010, "Prosedur Mengurus HAKI Yang Benar", Cetakan ke-1, Penerbit Pustaka Yustisia, Yogyakarta, hal.26

Penyelesaian sengketa bisnis di sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) diatur secara khusus oleh lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang kini bertindak menggantikan peran Bank Indonesia (BI) selaku regulator dan pengawas lembaga perbankan. Selain berwenang mengawasi lembaga perbankan, OJK juga mengambil alih peran Bapepam-LK dalam bidang pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan non-bank. Dasar hukum pembentukan OJK adalah UU 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

OJK saat ini telah menerbitkan Peraturan OJK nomor 1/ POJK.07/ 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK tersebut selanjutnya disusul dengan keluarnya Keputusan OJK nomor Kep-01/ D.07/ 2016 tanggal 21 Januari 2016 yang mengesahkan pembentukan 6 (enam) Lembaga APS di sektor industri jasa keuangan yang meliputi:

a) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)
b) Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI)
c) Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)
d) Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI)
e) Badan Mediasi Pembiayaan dan Pegadaian Indonesia (BMPPI)
f) Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP).

Persengketaan yang bisa diselesaikan oleh Lembaga APS di sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) harus memenuhi syarat :

a) hanyalah persengketaan perdata yang timbul di antara para pihak sehubungan dengan kegiatan di sektor industri jasa keuangan;
b) terdapat kesepakatan di antara para pihak yang bersengketa bahwa persengketaan akan diselesaikan melalui Lembaga APS yang terkait;
c) terdapat permohonan tertulis dari pihak yang bersengketa kepada Lembaga APS;
d) persengketaan tersebut bukan merupakan perkara pidana (contoh: penipuan, penggelapan, manipulasi pasar, perdagangan orang dalam /*insider trading*);
e) persengketaan tersebut tidak terkait dengan pelanggaran administratif (contoh: pembekuan usaha, pencabutan izin usaha).

Lembaga APS di sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) menawarkan 4 (empat) jenis penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang dapat dipilih para pihak yang bersengketa, yaitu: Pendapat Mengikat, Mediasi, Adjudikasi dan Arbitrase. Konsiliasi tidak diterapkan di IJK sebab cara ini dianggap mirip dengan Mediasi.

Sebelum kasus sengketa bisnis diajukan ke Lembaga APS, para pihak yang bersengketa (pelaku bisnis dan nasabah) dianjurkan terlebih dahulu menyelesaikan sengketa secara internal melalui Negosiasi. Negosiasi merupakan model APS yang paling ideal karena prosesnya lebih mudah, lebih murah dan tidak perlu melibatkan pihak ketiga. Negosiasi atau "musyawarah-mufakat" juga sudah sejak lama mengakar di budaya masyarakat Indonesia, sehingga cara ini sudah sepantasnya untuk lebih diutamakan.

Lembaga APS wajib menjamin netralitas dan kemandirian/independensi. Tidak seorangpun diperkenankan Lembaga APS untuk bertindak sebagai Arbiter/Mediator jika yang bersangkutan mempunyai hubungan afiliasi atau benturan kepentingan dengan kasus yang ditangani atau dengan salah satu pihak yang bersengketa. Jika hubungan afiliasi atau benturan kepentingan baru diketahui kemudian, maka Arbiter/ Mediator akan diganti dengan orang lain yang lebih netral dan independen.

Penyelesaian sengketa bisnis di luar peradilan dipilih karena proses peradilan di Indonesia dianggap tidak efisien dan efektif karena sangat lama, biayanya mahal, prosedurnya berbelit-belit, tidak ada jaminan kerahasiaan, putusannya bersifat menang-kalah, dapat merusak hubungan baik para pihak, hasil putusannya sulit dieksekusi, cenderung lebih berpihak kepada elit penguasa dan pemodal besar, masih suburnya mafia peradilan, dll.

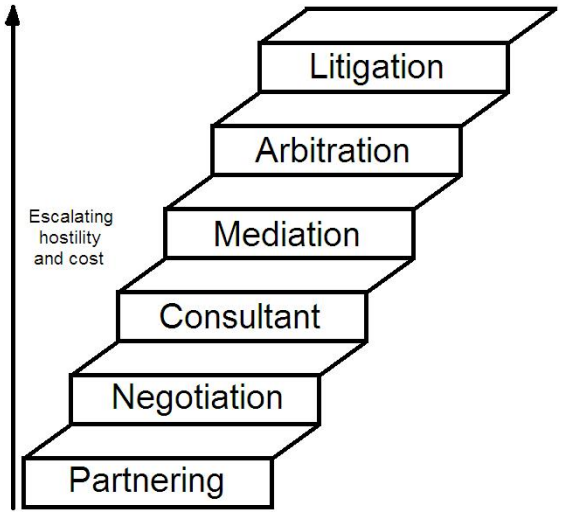
Jika sengketa bisnis diselesaikan lewat APS model Arbitrase, maka para pihak dapat memilih sendiri hukumnya dan arbiternya. Sedangkan jika menggunakan APS model Negosiasi, Mediasi, dan Konsiliasi, para pihak dapat menentukan sendiri tata cara penyelesaian sengketa berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak.[2]

Bentuk alternatif pilihan sengketa yang paling umum saat ini adalah : Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi, dan Arbitrase. Keempat bentuk penyelesaian sengketa itu dilakukan

2 Iswi Hariyani, 2010, "Hapus Buku dan Hapus Tagih Kredit Macet Debitur UMKM di Bank BUMN", Cetakan ke-1, Penerbit PT. Bina Ilmu, Surabaya, hal.197

di luar pengadilan. Masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, tergantung mana yang lebih disukai atau dianggap cocok oleh para pihak untuk menyelesaikan permasalahan yang mereka hadapi.[3]

Negosiasi, dalam bahasa sehari-hari sering kita dengar padanannya dengan istilah "berunding" atau "bermusyawarah" (dalam hukum adat). Kata "Negosiasi" berasal dari kata *negotiation* (bahasa Inggris) yang berarti perundingan. Sedangkan orang yang mengadakan perundingan disebut *negosiator.* Secara umum Negosiasi diartikan sebagai upaya penyelesaian sengketa tanpa melalui proses peradilan dengan tujuan mencapai kesepakatan bersama atas dasar kerjasama yang lebih harmonis dan kreatif. Disini para pihak berhadapan langsung secara saksama dalam mendiskusikan permasalahan yang mereka hadapi dengan cara kooperatif dan saling terbuka.[4]



Gambar 1
Tingkat Sengketa dan Biaya dalam ADR/ APS

Sumber: www.taylorlm.com

Mediasi adalah upaya penyelesaian sengketa para pihak dengan kesepakatan bersama melalui mediator yang bersikap netral, dan tidak membuat keputusan atau kesimpulan bagi para pihak tetapi menunjang fasilitator untuk terlaksananya dialog antar pihak dengan suasana keterbukaan, kejujuran, dan tukar pendapat untuk tercapainya mufakat. Dengan kata lain, proses mediasi adalah proses di mana pihak luar yang tidak memihak dan netral bekerja dengan pihak yang bersengketa untuk membantu mereka memperoleh kesepakatan perjanjian secara memuaskan.

Elemen mediasi terdiri dari :

a) Penyelesaian sengketa sukarela;
b) Intervensi/ bantuan;
b) Pihak ketiga yang tidak berpihak;
c) Pengambilan keputusan oleh para pihak secara konsensus;
d) Partisipasi aktif. [5]

Penyelesaian sengketa melalui mediasi tidak ada unsur paksaan antara para pihak dan Mediator, karena para pihak secara sukarela meminta kepada Mediator untuk membantu penyelesaian konflik yang sedang mereka hadapi. Oleh karena itu, mediator berkedudukan sebagai pembantu, walaupun ada unsur intervensi terhadap pihak-pihak yang sedang berseteru. Dalam kondisi demikian, mediator harus bersifat netral sampai diperoleh keputusan yang hanya ditentukan oleh para pihak. Hanya saja dalam proses penyelesaian konflik tersebut Mediator berpartisipasi aktif membantu para pihak menemukan berbagai perbedaan persepsi atau pandangan.[6]

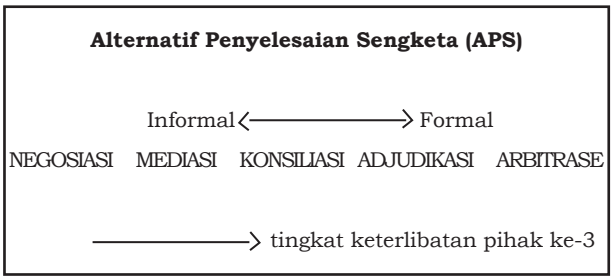
Konsiliasi atau *conciliation* (Inggris) berarti : perdamaian, persesuaian, ajakan (untuk berdamai); sedangkan kata *conciliator* diartikan "perantara perdamaian". Istilah Mediasi dan Konsiliasi sering digunakan saling menggantikan karena hakikatnya hampir sama walau terdapat perbedaan di antara keduanya. Keduanya merupakan cara penyelesaian sengketa yang para pihaknya secara sukarela mencari penyelesaian melalui perundingan untuk menyelesaikan suatu masalah dengan bantuan pihak ketiga yang tidak memihak.

Perbedaan keduanya adalah pada kadar keterlibatan pihak ketiga/penengah; pada Konsiliasi penengah hanya bertindak sebagai fasilitator yang mempertemukan para pihak yang bersengketa untuk menyelesaikan masalahnya sendiri, sedangkan pada Mediasi penengah berusaha secara aktif membantu para pihak

3 Joni Emirzon, 2001, "Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan" (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase), Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hal. 39.
4 *Ibid.*, hal. 44.
5 *Ibid.*, hal. 69
6 *Ibid.*, hal. 70

yang bersengketa menemukan dan menawarkan solusi yang tepat dan bermanfaat. Sementara Arbitrase menempatkan pihak ketiga (Arbiter) lebih tegas daripada Konsiliasi dan Mediasi karena Arbiter dapat membuat keputusan setelah membaca dan mendengar hal-hal yang dikemukakan para pihak. Arbitrase disebut juga *quasi-judicial*.[7]

Konsiliasi memiliki kesamaan dengan Mediasi. Kedua cara ini melibatkan pihak ketiga untuk menyelesaikan sengketa secara damai. Konsiliasi dan Mediasi sulit dibedakan. Istilahnya acapkali digunakan bergantian. Perbedaan kedua istilah ini yaitu "Konsiliasi lebih formal daripada Mediasi". Konsiliasi adalah proses penyelesaian sengketa dengan menyerahkan kepada suatu komisi orang-orang yang bertugas menguraikan/ menjelaskan fakta-fakta, dan biasanya setelah mendengar para pihak dan mengupayakan agar mereka mencapai suatu kesepakatan, membuat usulan-usulan penyelesaian, namun keputusan tersebut tidak mengikat.[8]



Gambar 2
Skema Tingkat Formalitas dan Keterlibatan Pihak Ketiga dalam APS

Arbitrase berasal dari kata *arbitrase* (Latin), *arbitrage* (Belanda), *arbitration* (Inggris), *schiedpruch* (Jerman) dan *arbitrage* (Prancis) yang berarti kekuasaan untuk menyelesaikan sesuatu menurut kebijaksanaan atau perdamaian oleh Arbiter atau Wasit. Kamus Hukum Ekonomi ELIPS menyatakan : arbitrase atau perwasitan adalah metode penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan memakai *jasa wasit* atas persetujuan para pihak yang bersengketa dan keputusan wasit mempunyai *kekuatan hukum mengikat*. Sedangkan pengertian arbitrator/ arbiter/ wasit adalah orang (bukan hakim) yang bertugas memeriksa dan mengadili perkara menurut tata cara perwasitan/arbitrase.

Arbitrase adalah cara penyelesaian sengketa *di luar* lembaga litigasi atau peradilan yang diadakan para pihak yang bersengketa atas dasar perjanjian yang telah mereka adakan sebelumnya atau sesudah terjadinya sengketa. Para pemutus atau arbiter dipilih dan ditentukan oleh para pihak yang bersengketa dengan tugas menyelesaikan persengketaan yang terjadi di antara mereka. Pemilihan Arbiter seyogyanya didasarkan pada kemampuan dan keahlian dalam bidang tertentu dan dapat bertindak secara netral.[9]

Untuk mengetahui apakah para pihak menggunakan Arbitrase atau tidak, dapat kita ketahui dari Perikatan Arbitrase. "Perikatan Arbitrase" adalah perikatan yang lahir dari perjanjian yang disepakati para pihak. Perikatan Arbitrase harus dibuat dalam suatu akte, akte *kompromitendo* maupun *kompromis*. Hampir semua lembaga Arbitrase mensyaratkan adanya perjanjian tertulis. Dalam Perikatan Arbitrase ada dua macam klausula Arbitrase yaitu: *Pactum de Compromitendo* dan *Acta Compromise*.

Klausula *Pactum de Compromitendo* dibuat *sebelum* persengketaan terjadi, dapat bersamaan dengan saat pembuatan perjanjian pokok atau sesudahnya. Ini berarti perjanjian Arbitrase menjadi satu dengan perjanjian pokok atau dalam suatu perjanjian tersendiri di luar perjanjian pokok. Sedangkan *Acta Compromise* dibuat *setelah* terjadinya sengketa yang berkenaan dengan pelaksanaan suatu perjanjian. Jadi klausula ini ada setelah terjadi sengketa dan kedua pihak setuju sengketa diselesaikan dengan Arbitrase.[10]

Alasan terpenting pelaku usaha memilih Arbitrase ketimbang Pengadilan adalah karena kecakapan dan keahlian Arbiter, khususnya dalam perkara yang memerlukan pengetahuan teknis yang bersifat khusus. Para Arbiter dan pihak yang bersengketa berasal dari lingkungan yang sama sehingga mengetahui "isi perut" masing-masing. Alasan lain dipilihnya Arbitrase oleh pelaku usaha adalah proses pemeriksaan

7 Eddy Mulyono, 2007, "Penyelesaian Sengketa dan Fungsi Mediasi", Bahan Kuliah Hukum Ling-kungan, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Jember, hal.5-6
8 Huala Adolf, 2005, "Hukum Perdagangan Internasional", Radja Grafindo Persada, Jakarta, hal.204
9 Rachmadi Usman, 2003, "Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan", Cetakan ke-1, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hal. 107-110.
10 Joni Emirzon, 2001, *Op.Cit.,* hal. 100-101.

perkara dilakukan secara rahasia, sehingga tidak diketahui publik. Model penyelesaian sengketa ini memungkinkan para pihak untuk kembali berbaikan dan menjalin kerjasama lagi.

Penyelesaian sengketa melalui Pengadilan (litigasi) bersifat terbuka sehingga diketahui oleh umum, serta dilakukan secara berhadap-hadapan (konfrontatif) dalam arti penggugat melawan tergugat yang keduanya bersikukuh pada pendapatnya masing-masing. Jangka waktu penyelesaian perkara di Pengadilan sangat lambat meski sudah ada ketentuan harus dilaksanakan secara cepat, sederhana dan biaya murah. Di sisi lain, penyelesaian melalui Arbitrase dilakukan secara damai dimana para pihak dapat memilih sendiri para Arbiter yang akan memutus dan mengadili perkara.

Proses pemilihan Arbitrase dan Arbiter didasarkan kesepakatan yang tertuang dalam perjanjian yang bersifat umum maupun khusus. Pemilihan Arbitrase didasarkan pertimbangan menjaga hubungan baik dengan mitra dagang agar tidak rusak pasca penyelesaian sengketa, sehingga mereka dapat kembali menjalin hubungan dagang. Sedangkan penyelesaian sengketa via Pengadilan bersifat terbuka dan konfrontatif sehingga dapat merusak hubungan bisnis pasca penyelesaian sengketa.[11]

Arbiter atau "Wasit" adalah seseorang atau lebih yang dipilih para pihak yang bersengketa atau ditunjuk oleh Pengadilan Negeri atau ditunjuk oleh lembaga Arbitrase, untuk memberikan putusan yang berkaitan dengan sengketa tertentu yang penyelesaiannya telah disepakati untuk diserahkan melalui Arbitrase.

Penunjukan Arbiter harus memenuhi syarat Pasal 12 Ayat (1) UU 30/ 1999 yaitu:

a) cakap melakukan tindakan hukum;
b) berumur paling rendah 35 tahun;
c) tidak mempunyai hubungan keluarga sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan salah satu pihak yang bersengketa.
d) tidak mempunyai kepentingan dengan salah satu pihak yang bersengketa;
e) memiliki pengalaman serta menguasai secara aktif bidangnya minimal 15 tahun.

Sedangkan Pasal 12 Ayat (2) menyatakan bahwa Hakim, Jaksa, Panitera dan pejabat peradilan lainnya tidak dapat ditunjuk atau diangkat sebagai Arbiter.

Ada beberapa hal penting dari UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (UU 30/ 1999) diantaranya adalah putusan Arbitrase dinyatakan sebagai putusan yang telah berkekuatan hukum tetap dan dapat langsung dimintakan eksekusi kepada Pengadilan Negeri (sesuai Pasal 60 jo 62, UU 30/ 1999) dan secara eksplisit menetapkan bahwa Arbitrase memiliki kewenangan mutlak terhadap kewenangan Peradilan Umum sesuai Pasal 3 UU 30/ 1999 yang berbunyi "Pengadilan Negeri tidak berwenang untuk mengadili sengketa yang memiliki klausula Arbitrase". [12]

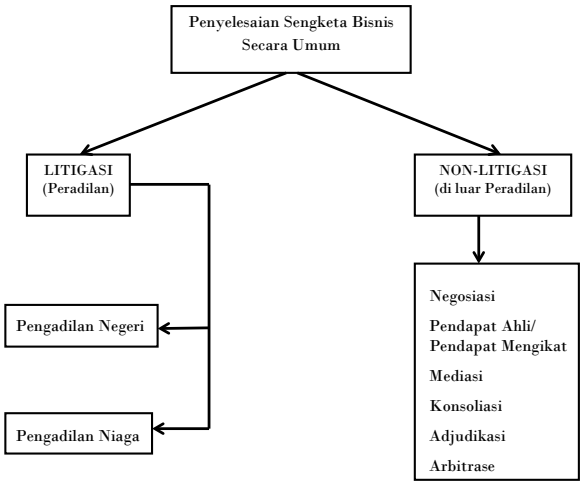
Selain cara-cara tersebut di atas, saat ini APS juga bisa ditempuh dengan memakai cara Adjudikasi dan meminta Pendapat Ahli. **Adjudikasi** mirip dengan Arbitrase, namun putusan Adjudikasi tidak langsung berlaku otomatis seperti halnya putusan Arbitrase. Putusan Adjudikasi terlebih dahulu harus ditawarkan kepada pihak pemohon, dan jika pihak pemohon setuju maka putusan tersebut baru diberlakukan.

Adjudikasi pada umumnya diterapkan bagi pemohon yang berasal dari konsumen produk jasa keuangan yang tergolong nasabah kecil. Nasabah kecil tak punya biaya jika harus menempuh cara Arbitrase yang jauh lebih mahal. Adjudikasi baru bisa dilakukan jika proses Mediasi tidak menghasilkan kesepakatan.

Pendapat Ahli yang bersifat mengikat atau **Pendapat Mengikat** (*legal binding opinion*) juga dapat ditempuh jika para pihak yang bersengketa ingin menggunakan jalur non-litigasi atau APS. Para pihak harus bersepakat memilih ahli/ pakar di bidang yang dipersengketakan guna mendapatkan opini hukum yang tepat. Pendapat ahli tersebut selanjutnya harus dijadikan pegangan para pihak untuk menyelesaikan sengketa sesuai koridor hukum dan kaidah bisnis yang sehat. Ahli hukum yang dipilih harus memahami aspek hukum dan sekaligus aspek bisnis yang dipersengketakan.

---

11 Iswi Hariyani, 2005, "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional di Indonesia", artikel dalam Majalah Ilmiah : Hukum dan Masyarakat, Nomor II/ Tahun XXX/2005, Fakultas Hukum Universitas Jember, hal. 145-146.
12 Aria Suyudi, dkk, 2004, "Kepailitan di Negeri Pailit : Analisis Hukum Kepailitan di Indonesia", Cetakan ke- 2, Pusat Kajian Hukum & Kebijakan Indonesia, Jakarta, hal. 61-62.



Gambar 3

Skema Penyelesesaian Sengketa Bisnis Secara Umum

B.2.Adjudikasi Sebagai Cara Penyelesaian Sengketa Alternatif di IJK

Adjudikasi adalah salah satu cara penyelesaian sengketa alternatif di luar peradilan yang belum banyak diterapkan di Indonesia. Cara ini bahkan belum tercantum dalam UU 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Sesuai Pasal 1 angka 10 UU 30/ 1999, jenis APS yang dapat dipilih untuk menyelesaikan sengketa meliputi : konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau pendapat ahli.

Meskipun belum tercantum dalam UU 30/1999, namun Adjudikasi tidak dilarang oleh UU tersebut. Munculnya Adjudikasi, khususnya di industri jasa keuangan, dipicu keinginan OJK untuk melindungi kepentingan konsumen (khususnya nasabah kecil) saat menghadapi sengketa bisnis dengan pelaku usaha (lembaga jasa keuangan).

UU 30/1999 tidak menggolongkan Arbitrase sebagai salah satu bagian APS, namun juga tidak menggolongkan Arbitrase sebagai bagian dari Peradilan. Proses Arbitrase memang mirip dengan proses Peradilan, namun keduanya memiliki banyak perbedaan. Putusan Arbitrase langsung bersifat final dan mengikat, hal ini berbeda dengan putusan Pengadilan Negeri yang masih bisa diajukan banding dan kasasi.

Adjudikasi memiliki kemiripan dengan Arbitrase, karena putusannya sama-sama bersifat final dan mengikat. Namun bedanya, putusan Adjudikasi tidak langsung berlaku seperti dalam putusan Arbitrase. Jika pihak pemohon (nasabah) menyatakan setuju dengan hasil putusan Adjudikasi, maka putusan tersebut baru dapat diberlakukan. Jadi dalam Adjudikasi terdapat hak opsi bagi pemohon (nasabah) untuk setuju atau menolak putusan. Sedangkan pihak termohon (pelaku usaha/ lembaga jasa keuangan) tidak memiliki opsi tersebut sehingga harus menerima apapun hasil putusan Adjudikasi.

Dasar hukum penerapan Adjudikasi adalah Peraturan OJK nomor 1/ POJK.07/ 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Lembaga APS yang dibentuk OJK minimal harus bisa menyediakan jasa layanan penyelesaian sengketa dengan cara Mediasi, Adjudikasi dan Arbitrase.

Lembaga APS tersebut juga harus mempunyai peraturan tentang:

a) layanan penyelesaian sengketa
b) prosedur penyelesaian sengketa
c) biaya penyelesaian sengketa
d) jangka waktu penyelesaian sengketa
e) ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator dan arbiter
f) kode etik bagi mediator, adjudikator dan arbiter.[13]

Peraturan lebih rinci tentang Adjudikasi dijabarkan lebih lanjut oleh Lembaga APS di sektor industri jasa keuangan seperti BAPMI dan LAPSPI. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) telah menerbitkan Peraturan BAPMI nomor 03/BAPMI/12.2014 tentang Peraturan dan Acara Adjudikasi. Sedangkan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) juga telah menerbitkan Peraturan nomor 08/ LAPSPI-PER/ 2015 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi.

Adjudikasi adalah jenis layanan baru di BAPMI dan merupakan alternatif penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh para pihak setelah upaya Mediasi tidak mencapai kesepakatan perdamaian. Layanan Adjudikasi BAPMI disediakan khusus bagi sengketa yang berkategori klaim ritel dan kecil antara konsumen dan pelaku usaha yang memerlukan solusi berupa putusan yang dapat diterima oleh konsumen.

13 Pasal 4 Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga APS di Sektor Jasa Keuangan

Adjudikasi adalah cara penyelesaian sengketa ritel dan kecil di luar pengadilan yang dilakukan melalui proses pemeriksaan yang relatif singkat yang dilakukan oleh Adjudikator untuk menghasilkan suatu putusan yang dapat diterima oleh pemohon sehingga dengan penerimaan tersebut maka putusan tersebut mengikat para pihak.

Proses Adjudikasi baru bisa dilakukan apabila para pihak yang bersengketa sudah menempuh cara Mediasi namun tidak berhasil mencapai kata sepakat. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Adjudikasi BAPMI harus memenuhi kriteria:

a) merupakan sengketa di bidang pasar modal dan/atau berkaitan dengan bidang pasar modal;
b) sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa;
c) sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian;
d) sengketa yang telah menempuh upaya Mediasi tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian; dan
e) sengketa yang termasuk kategori klaim ritel dan kecil;
f) antara pemohon dan termohon terikat dengan Perjanjian Adjudikasi;
g) Pihak yang dapat menjadi pemohon dalam Adjudikasi BAPMI hanyalah konsumen, sedangkan pihak yang dapat menjadi termohon dalam Adjudikasi BAPMI hanyalah pelaku usaha yang telah menjadi Anggota BAPMI.

BAPMI termasuk Adjudikator, Pengurus, Sekretaris dan personil Sekretariat dilarang untuk memberikan dan/atau menawarkan bantuan hukum dalam bentuk apapun, baik secara profesional ataupun personal kepada para pihak, termasuk nasihat dan/atau opini hukum menyangkut posisi hukum para pihak.

Sifat Adjudikasi di BAPMI meliputi:

a) Penyelesaian sengketa melalui Adjudikasi BAPMI dilaksanakan oleh para pihak berdasarkan pada itikad baik dan bermartabat, dengan mengesampingkan mekanisme penyelesaian sengketa lainnya.
b) Keikutsertaan para pihak dalam proses Adjudikasi adalah berdasarkan keinginan para pihak sendiri tanpa adanya paksaan, dan harus diikuti dengan santun, saling menghormati dan tertib.
c) Keharusan bagi termohon untuk menerima apapun putusan Adjudikasi, dan sebaliknya diberikannya opsi bagi pemohon untuk menerima atau tidak menerima putusan Adjudikasi, adalah sifat dasar dari mekanisme Adjudikasi, sehingga para pihak tidak akan membuat perjanjian Adjudikasi tanpa adanya kedua hal tersebut.
d) Putusan Adjudikasi bersifat final dan mengikat para pihak setelah pemohon menerima dan menandatangani putusan Adjudikasi tersebut.

Para pihak dapat menyetujui secara tertulis suatu sengketa yang terjadi antara mereka untuk diselesaikan melalui Adjudikasi dalam suatu dokumen Perjanjian Adjudikasi. Perjanjian Adjudikasi berbentuk perjanjian tertulis yang harus ditandatangani para pihak dengan model perjanjian yang sudah dibakukan oleh BAPMI. Perjanjian Adjudikasi hanya boleh dibuat para pihak setelah upaya penyelesaian sengketa melalui Mediasi tidak mencapai kesepakatan perdamaian.

Perjanjian Adjudikasi dibuat oleh para pihak dalam waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari terhitung setelah Mediator menghentikan proses Mediasi. Apabila para pihak belum membuat Perjanjian Adjudikasi hingga melewati batas waktu tersebut, maka persengketaan para pihak tersebut sudah tidak dapat lagi diselesaikan melalui Adjudikasi BAPMI. Atas permintaan salah satu pihak, BAPMI dapat memfasilitasi pertemuan para pihak dalam rangka membuat Perjanjian Adjudikasi.

LAPSPI juga membuat peraturan prosedur Adjudikasi yang isinya mirip dengan yang dimiliki BAPMI. Adjudikasi di LAPSPI baru bisa ditempuh manakala para pihak yang bersengketa telah menempuh Mediasi namun tidak berhasil mencapai kata sepakat. Proses Adjudikasi di LAPSPI juga harus didasarkan adanya Perjanjian Adjudikasi yang harus segera dibuat setelah proses Mediasi menemui jalan buntu.

Layanan Adjudikasi di LAPSPI khusus diperuntukkan bagi nasabah bank yang tergolong BSA / UMKM dan non-BSA / non-UMKM dengan nilai sengketa di bawah Rp 500 juta antara konsumen (nasabah) dan pelaku usaha (bank) yang memerlukan solusi berupa putusan yang dapat diterima oleh konsumen. *Basic Saving Accounts* (BSA) adalah tabungan yang dimiliki

oleh nasabah yang hanya mempunyai jumlah saldo kecil dan tertentu sebagaimana diatur oleh Peraturan OJK maupun Bank Indonesia.

Sengketa yang dapat diselesaikan melalui Adjudikasi di LAPSPI harus memenuhi semua kriteria sebagai berikut:

a) merupakan sengketa di bidang perbankan dan/atau berkaitan dengan bidang perbankan,
b) sengketa mengenai hak yang menurut hukum dan peraturan perundang-undangan dikuasai sepenuhnya oleh pihak yang bersengketa,
c) sengketa yang menurut peraturan perundang-undangan dapat diadakan perdamaian,
d) sengketa yang telah menempuh upaya Mediasi tetapi para pihak tidak berhasil mencapai perdamaian,
e) antara pemohon dan termohon terikat dengan Perjanjian Adjudikasi,
f) Pihak pemohon adalah nasabah dengan nilai sengketa maksimal Rp 500 juta, sedangkan pihak yang dapat menjadi termohon adalah bank.[14]

LAPSPI termasuk Adjudikator, Pengurus, Sekretaris, dan personil Sekretariat dilarang untuk memberikan dan/atau menawarkan bantuan hukum dalam bentuk apapun, baik secara profesional maupun personal kepada para pihak, termasuk nasihat dan/atau opini hukum yang menyangkut posisi hukum para pihak.

Sifat Adjudikasi di LAPSPI meliputi:

a) Penyelesaian sengketa melalui Adjudikasi LAPSPI dilaksanakan oleh para pihak berdasarkan iktikad baik dan bermartabat dengan mengesampingkan mekanisme penyelesaian sengketa yang lainnya,
b) Keikutsertaan para pihak dalam proses Adjudikasi berdasarkan keinginan para pihak sendiri tanpa adanya paksaan dan harus diikuti dengan santun, saling menghormati dan tertib,
c) Termohon (bank) harus menerima apapun putusan Adjudikasi, sedangkan pemohon (nasabah) diberikan opsi untuk menerima atau menolak putusan Adjudikasi,
d) Putusan Adjudikasi bersifat final dan mengikat para pihak setelah pemohon menerima dan menandatangani putusan Adjudikasi tersebut,
e) Putusan Adjudikasi yang telah diterima pemohon harus dilaksanakan dengan iktikad baik oleh para pihak dan tidak dapat diajukan perlawanan atau bantahan.[15]

B.3. Perlindungan Nasabah IJK dalam Proses Adjudikasi

Aspek perlindungan konsumen/nasabah menjadi isu penting dalam proses penyelesaian sengketa alternatif termasuk dalam proses Adjudikasi. Posisi nasabah, khususnya nasabah kecil, yang relatif lemah dibandingkan posisi pelaku usaha (lembaga jasa keuangan) menjadi dasar pertimbangan OJK menerapkan APS dengan cara Adjudikasi.

Sebagai lembaga negara independen, OJK memiliki kewenangan lebih besar dalam melindungi kepentingan konsumen. Pasal 4 UU 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Perlindungan konsumen di sektor industri jasa keuangan bertujuan menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan tentang pentingnya perlindungan konsumen agar mampu meningkatkan kepercayaan publik pada sektor jasa keuangan.

Hasil nyata yang diharapkan antara lain pelaku usaha memperhatikan aspek kewajaran dalam menetapkan biaya, harga produk dan layanan (*fee-based pricing*) minimum yang tidak merugikan konsumen, serta kesesuaian produk dan/atau layanan yang ditawarkan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Perilaku pasar atau *market conduct* harus diterapkan secara seimbang antara menumbuh-kembangkan sektor usaha jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen guna meningkatkan kepercayaan konsumen. Perilaku Pasar (*market conduct*) adalah perilaku pelaku usaha jasa keuangan dalam mendesain,

14 Pasal 2 Ayat (2) Peraturan LAPSPI nomor 08/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi
15 Pasal 3 Peraturan LAPSPI nomor 08/LAPSPI-PER/2015

menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

Upaya perlindungan konsumen dan masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan investor dan konsumen dalam setiap aktivitas kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*). Kedua, memberikan peluang dan kesempatan bagi pelaku usaha jasa keuangan agar dapat berkembang secara adil, efisien dan transparan, serta di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*level playing field*). Dalam jangka panjang, industri jasa keuangan juga akan mendapat manfaat positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan jasa keuangan yang lebih prima.[16]

Pengawasan terhadap perlindungan konsumen merupakan nilai tambah dari pengawasan terintegrasi yang menjadi fokus tugas OJK. Selama ini OJK melakukan pemantauan interaksi antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen keuangan dan masyarakat. OJK melaksanakan pengawasan perlindungan konsumen melalui beberapa cara antara lain dengan melakukan teknik menyamar sebagai konsumen yang sedang membeli produk jasa keuangan (*mystery shopping*) atau dengan cara menggali kesaksian konsumen (*customer testimony*).[17]

Dengan pengawasan melalui *mystery shopping* dan kesaksian konsumen, OJK dapat mengetahui apakah pelaku usaha benar-benar menjelaskan manfaat, biaya, risiko dan penyelesaian sengketa apabila konsumen berminat membeli produk jasa keuangan. OJK juga bisa menemukan praktik pelanggaran moral (*moral hazard*) seperti tenaga pemasaran yang memperjualbelikan data pribadi konsumen ke pihak lain.

Perlindungan konsumen tidak hanya diarahkan untuk melindungi kepentingan konsumen, namun juga diarahkan untuk melindungi kepentingan pelaku usaha yang jujur. OJK juga berkepentingan mendorong kreatifitas dan inovasi pelaku usaha agar industri jasa keuangan di Indonesia semakin maju dan berkembang. Di sisi lain, OJK tidak akan melindungi pelaku usaha dan konsumen yang tidak jujur.

Penanganan pengaduan konsumen yang baik dapat meningkatkan kepercayaan konsumen (*confidence*). Kepercayaan konsumen dapat meningkatkan kesetiaan konsumen (*loyalty*). Kesetiaan konsumen dapat meningkatkan potensi pendapatan perusahaan (*profitability*). Dengan kata lain, pelaku usaha yang tidak serius menangani pengaduan konsumen, pada akhirnya akan merugikan dirinya sendiri.

Kepentingan konsumen (nasabah) menjadi salah satu prioritas utama dalam upaya perlindungan hukum yang dilakukan oleh OJK. Hal ini tercermin antara lain dari adanya satu anggota Dewan Komisioner OJK yang khusus membidangi edukasi dan perlindungan konsumen. Konsumen (nasabah) yang bersengketa dengan pelaku usaha dapat mengadukan masalahnya kepada OJK. OJK menindaklanjuti aduan nasabah dengan meminta pelaku usaha melakukan Negosiasi dengan nasabah yang bersangkutan.

Apabila penyelesaian secara internal dengan cara Negosiasi tidak berhasil, maka nasabah dapat menggunakan jasa Lembaga APS yang telah mendapat izin OJK. Lembaga APS menawarkan cara penyelesaian sengketa alternatif melalui model : Pendapat Mengikat, Mediasi, Adjudikasi dan Arbitrase. Model Adjudikasi dan Arbitrase baru bisa ditempuh jika nasabah telah menempuh cara Mediasi namun tidak berhasil mencapai perdamaian.

Adjudikasi disediakan terutama bagi nasabah yang tergolong kecil yaitu nasabah yang memiliki nilai sengketa maksimal Rp 500 juta. Nasabah yang memiliki nilai sengketa di atas Rp 500 juta tidak boleh menggunakan cara Adjudikasi, sehingga disarankan memilih cara Arbitrase. Dalam Arbitrase kedudukan pemohon (nasabah) dan termohon (pelaku usaha) sama-sama seimbang, sehingga dalam Arbitrase tidak ada opsi bagi pemohon untuk setuju atau menolak putusan Arbitrase. Pemohon dan termohon dalam Arbitrase sama-sama wajib menerima apapun putusan Arbitrase yang bersifat final dan mengikat.

16 Penjelasan Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
17 Dikutip dan diedit dari berita "OJK Siap Perkuat Pengawasan Perilaku Bisnis Sektor Keuangan", 23 Desember 2015, www.ojk.go.id.

Berbeda dengan Arbitrase, dalam Adjudikasi diberikan hak opsi (pilihan) bagi pemohon untuk setuju atau menolak hasil putusan Adjudikasi. Jika pemohon setuju maka putusan Adjudikasi dapat diberlakukan. Sebaliknya jika pemohon keberatan dengan putusan tersebut, maka putusan Adjudikasi tidak dapat diberlakukan. Hasil putusan Adjudikasi yang sudah disetujui oleh pemohon bersifat final dan mengikat.

Pemberian opsi bagi pemohon dalam proses Adjudikasi merupakan upaya perlindungan hukum yang diberikan oleh Negara cq OJK bagi konsumen yang tergolong nasabah kecil yaitu nasabah yang memiliki nilai sengketa maksimal Rp 500 juta. Nasabah jenis ini memiliki posisi yang relatif lemah dibandingkan pelaku usaha, sehingga layak mendapat fasilitas perlindungan dari Negara cq OJK. Namun demikian, upaya perlindungan hukum tersebut bukan dimaksudkan untuk merugikan pelaku usaha, melainkan hanya untuk menjamin kedudukan yang setara bagi para pihak yang bersengketa.

Perlindungan konsumen adalah salah satu isu mendasar yang menjadi nilai tambah OJK. OJK bertugas mencegah kerugian, serta melayani, menerima pengaduan dan memberi perlindungan/ pembelaan hukum kepada konsumen. Pembelaannya pun luas, mulai dari sosialisasi hingga penghentian operasi lembaga keuangan yang dinilai membahayakan masyarakat. OJK juga bisa menerima pengaduan masyarakat. Dalam undang- undang perbankan saat ini tidak ada yang mengatur fungsi mediasi.

UU OJK secara eksplisit menyebut, lembaga ini dapat menjadi tempat penyelesaian perselisihan antara nasabah dan lembaga keuangan. Selama ini, lembaga arbitrase bidang keuangan di Indonesia hanya bersifat parsial seperti di industri asuransi. OJK juga dapat menggugat lembaga keuangan atas nama nasabah untuk membela nasabah karena OJK juga memiliki kekuasaan menyidik seperti yang pernah dimiliki Bapepam-LK di pasar modal. Hasil penyidikan akan diserahkan kepada Kejaksaan dan harus diputus Kejaksaan (bisa dilanjutkan ke pengadilan atau dikembalikan ke OJK) maksimal 90 hari sehingga ada kejelasan dalam penanganan hukum.[18]

Perlindungan konsumen di sektor industri jasa keuangan (pasar modal dan pasar uang) merupakan hal yang sangat penting karena sektor ini banyak melibatkan dana milik publik. Pentingnya upaya perlindungan konsumen secara umum telah lama diamanatkan dalam UU 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen. Perlindungan bagi usaha kecil juga telah diamanatkan dalam UU 20/2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Perlindungan konsumen di industri jasa keuangan telah diatur secara khusus dalam:

a) UU 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK)
b) Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
c) Peraturan OJK nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
d) Surat Edaran OJK nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

C. Penutup

Kesimpulan yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi:

1. Penyelesaian sengketa bisnis di sektor industri jasa keuangan dapat diselesaikan melalui jalur litigasi (peradilan) maupun non-litigasi (di luar peradilan). Penyelesaian sengketa di luar peradilan dapat ditempuh melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) dengan cara Negosiasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsiliasi, Adjudikasi dan Arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui APS banyak dipilih pelaku bisnis karena dianggap lebih efisien dan efektif dibandingkan peradilan.

2. Penyelesaian sengketa melalui APS di sektor industri jasa keuangan dapat ditempuh dengan cara Adjudikasi jika sebelumnya sudah dilakukan Mediasi namun tidak berhasil. Adjudikasi hanya dikhususkan bagi pemohon yang berasal dari nasabah kecil dengan nilai sengketa maksimal Rp 500 juta. Pemohon diberikan hak opsi untuk menerima atau menolak hasil putusan Adjudikasi. Jika pemohon setuju, maka putusan Adjudikasi dapat diberlakukan dan bersifat final dan mengikat. Pihak termohon (pelaku usaha/lembaga jasa keuangan) tidak

18 "Agar Tidak Saling Lempar Tanggung Jawab", Harian Kompas, 10 Januari 2012, hal. 33.

diberikan hak opsi, sehingga harus menerima apapun hasil putusan Adjudikasi.

3. Perlindungan hukum bagi nasabah kecil di sektor industri jasa keuangan semakin meningkat sejak pendirian lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Adjudikasi adalah salah satu bentuk perlindungan hukum yang diberikan OJK bagi nasabah kecil yang sedang terlibat sengketa dengan lembaga jasa keuangan. Perlindungan hukum ditujukan agar nasabah kecil memiliki kedudukan yang setara dengan lembaga jasa keuangan. Nasabah besar tidak boleh memanfaatkan Adjudikasi dan diarahkan memakai cara Arbitrase, sebab nasabah besar dianggap telah memiliki kemampuan untuk menghadapi pihak termohon secara mandiri.

Saran-saran yang dihasilkan dari penelitian ini meliputi:

1. Pemerintah dan DPR diharapkan dapat merevisi UU 30/1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa dengan memasukkan Adjudikasi sebagai salah satu bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS).
2. Pemerintah diharapkan dapat mendorong penggunaan Adjudikasi di semua sektor perekonomian, tidak hanya di sektor industri jasa keuangan. Adjudikasi dapat dijadikan salah satu cara untuk melindungi kepentingan masyarakat dan pelaku usaha kecil yang sedang terlibat sengketa bisnis dengan pelaku usaha besar.
3. Lembaga APS di luar sektor industri jasa keuangan (BANI, Basyarnas, BPSK, dll) diharapkan dapat segera menerapkan Adjudikasi sebagai salah satu bentuk APS agar kepentingan masyarakat dan pelaku usaha kecil dapat lebih terlindungi.
4. Lembaga APS di sektor industri jasa keuangan selain BAPMI dan LAPSPI diharapkan juga dapat segera ikut menerapkan Adjudikasi dengan menerbitkan regulasi tentang prosedur Adjudikasi di masing-masing lembaga yang bersangkutan.

Daftar Pustaka

Buku-Buku

Adolf, Huala, 2005, *Hukum Perdagangan Internasional*, Penerbit Radja Grafindo Persada, Jakarta

Emirzon, Joni, 2001, *Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase)*, PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Hariyani, Iswi, *Prosedur Mengurus HAKI Yang Benar, 2010*, Penerbit Pustaka Yustisia, Yogyakarta.

Hariyani, Iswi, 2010, *Hapus Buku dan Hapus Tagih Kredit Macet Debitur UMKM di Bank BUMN*, Penerbit PT. Bina Ilmu, Surabaya

Hariyani, Iswi, R. Serfianto Dibyo Purnomo, Cita Yustisia Serfiyani, 2011. *Merger Konsolidasi, Akuisisi dan Pemisahan Perusahaan*, Penerbit Visimedia, Jakarta.

Mulyono, Eddy, 2007, *Penyelesaian Sengketa dan Fungsi Mediasi*, Bahan Kuliah Hukum Lingkungan, Program Studi Magister Ilmu Hukum, Program Pascasarjana, Universitas Jember.

Usman, Rachmadi, 2003, *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan,* Cetakan ke-1, Penerbit PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.

Serfiyani, Cita Yustisia, R. Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, 2015, *Franchise Top Secret,* Andi Publisher, Yogyakarta.

Serfiyani, Cita Yustisia, Iswi Hariyani, R. Serfianto Dibyo Purnomo, 2016, *Buku Pintar HAKI dan Warisan Budaya*, UGM Press, Yogyakarta.

Serfiyani, Cita Yustisia, R. Serfianto Dibyo Purnomo, Iswi Hariyani, 2016, *Buku Pintar Investasi Ekonomi Kreatif*, Andi Publisher, Yogyakarta.

Suyudi, Aria, Eryanto Nugroho, dan Herni Sri Nurbayanti, 2004, *Kepailitan di Negeri Pailit : Analisis Hukum Kepailitan di Indonesia,* Cetakan ke- 2, Pusat Kajian Hukum & Kebijakan Indonesia, Jakarta.

Karya Ilmiah

Iswi Hariyani, 2005, "Arbitrase Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Dagang Internasional di Indonesia", artikel dalam Majalah Ilmiah : Hukum dan Masyarakat, Nomor II/ Tahun XXX/ 2005, Fakultas Hukum Universitas Jember.

Iswi Hariyani dan Cita Yustisia Serfiyani, 2015, "Perlindungan Hukum Sistem Donation Based Crowdfunding pada Pendanaan Industri Kreatif di Indonesia", artikel dalam Jurnal Legislasi Indonesia, Volume 12, Nomor 4, Desember 2015, Direktorat Jenderal Peraturan Perundang-undangan, Kementerian Hukum dan HAM RI, Jakarta.

Iswi Hariyani dan Cita Yustisia Serfiyani, 2015, "Peran Kekayaan Intelektual dalam Pengembangan Waralaba dan Ekonomi Kreatif", artikel dalam Media HKI, Volume XII, Nomor 6, November 2015, Direktorat Jenderal Hak Kekayaan Intelektual, Kementerian Hukum dan HAM RI, Jakarta.

Peraturan Perundang-undangan

Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang – Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang – Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.

Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Keputusan Otoritas Jasa Keuangan Nomor Kep-01/ D.07/ 2016 Tanggal 21 Januari 2016 tentang Pengesahan Lembaga APS di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) Nomor 03/BAPMI/12.2014 tentang Peraturan dan Acara Adjudikasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Nomor 08/ LAPSPI-PER/ 2015 tentang Peraturan dan Prosedur Adjudikasi.