



Urgensi Penguatan Regulasi Alternative Dispute Resolution (ADR) dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan dan Keuangan di Indonesia

Alieffa Nanda Erviana¹, Hamzah², Rohaini³

Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Lampung, Indonesia¹⁻³

Email Korespondensi: alieffananda@gmail.com, hamzah.1969@h.unila.ac.id,
rohaini.1981@fh.unila.ac.id

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 29 November 2025

ABSTRACT

Alternative Dispute Resolution (ADR) serves as a pivotal mechanism in resolving banking and financial disputes, which require swift, efficient, and cost-effective settlement processes. However, the implementation of ADR in Indonesia continues to face regulatory challenges that undermine its effectiveness and legal certainty for the parties involved. This study aims to examine the urgency of strengthening ADR regulations within the banking and financial sectors and to identify the legal components in need of reform. The research employs a normative juridical method using statutory and conceptual approaches, supported by a comparative analysis of ADR practices in selected jurisdictions. The findings indicate that current ADR regulations lack clear procedural standards, exhibit disharmony between Financial Services Authority (OJK) regulations and arbitration rules, and demonstrate suboptimal performance of banking mediation institutions. Furthermore, weak coordination among dispute resolution bodies and the limited binding force of ADR decisions contribute to its limited effectiveness. This study concludes that strengthening ADR regulations is essential to enhance legal certainty, improve dispute-resolution efficiency, and reinforce consumer protection in the financial services sector.

Keywords: ADR, banking disputes, financial regulation, mediation, arbitration.

ABSTRAK

Alternative Dispute Resolution (ADR) merupakan instrumen penting dalam penyelesaian sengketa perbankan dan keuangan yang menuntut mekanisme penyelesaian yang cepat, efisien, dan berbiaya rendah. Namun, implementasi ADR di Indonesia masih menghadapi tantangan regulatif yang berdampak pada efektivitas dan kepastian hukum bagi para pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis urgensi penguatan regulasi ADR dalam sektor perbankan dan keuangan serta mengidentifikasi aspek-aspek hukum yang perlu diperbaiki. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, ditunjang analisis komparatif terhadap praktik ADR di beberapa negara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa regulasi ADR yang ada belum mampu memberikan standar prosedural yang jelas, masih terdapat disharmonisasi antara aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan ketentuan arbitrase, serta belum optimalnya peran lembaga mediasi perbankan. Selain itu, lemahnya koordinasi antar lembaga penyelesaian sengketa serta kurangnya mandat yang mengikat dalam pelaksanaan putusan ADR turut menghambat efektivitasnya. Penelitian ini menegaskan bahwa penguatan regulasi ADR dibutuhkan untuk menjamin kepastian hukum, mendorong efisiensi penyelesaian sengketa, dan meningkatkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Kata kunci: ADR, sengketa perbankan, regulasi keuangan, mediasi, arbitrase.

PENDAHULUAN

Sektor jasa keuangan di Indonesia, khususnya perbankan, memiliki peran penting dalam menopang pertumbuhan ekonomi nasional karena fungsi intermediasi yang strategis. Stabilitas sektor jasa keuangan terus dijaga oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), salah satunya melalui pengaturan mekanisme penyelesaian sengketa yang lebih efektif bagi nasabah dan lembaga keuangan. Pertumbuhan kredit dan meningkatnya kompleksitas produk keuangan juga meningkatkan potensi sengketa, sehingga diperlukan mekanisme penyelesaian yang cepat, transparan, dan efisien.

Penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi pada dasarnya masih menjadi pilihan umum, namun prosesnya sering kali memerlukan waktu yang panjang, biaya tinggi, dan menghasilkan putusan yang kurang fleksibel bagi para pihak. Oleh karena itu, Alternative Dispute Resolution (ADR) seperti mediasi, konsiliasi, dan arbitrase menjadi pilihan strategis karena menawarkan penyelesaian lebih mudah, sederhana, serta efisien. Regulasi mengenai ADR di sektor jasa keuangan telah ditetapkan melalui berbagai ketentuan, seperti POJK No. 1/POJK.07/2014 dan Roadmap Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan.

Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala normatif dalam pelaksanaan ADR di sektor perbankan. Salah satunya adalah disharmonisasi antara PBI No. 8/5/PBI/2006 mengenai Mediasi Perbankan dan Undang-Undang No. 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan ADR. Inkonsistensi tersebut menimbulkan ketidakpastian hukum, terutama terkait legalitas hasil mediasi, kompetensi lembaga ADR, serta pelaksanaan putusan ADR.

Penelitian terdahulu yang dilakukan Denico (2013) menunjukkan bahwa penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia masih didominasi mekanisme litigasi, dan ADR belum berfungsi optimal sebagai jalur penyelesaian utama. Studi oleh Pradipta & Kharisma (2019) juga menemukan bahwa LAPSPI masih menghadapi tantangan kelembagaan dan sosialisasi, sehingga pemanfaatannya oleh nasabah masih rendah. Selain itu, penelitian Jogiyanto (2024) mengungkapkan bahwa mediasi dan arbitrase di sektor jasa keuangan sering terkendala oleh lemahnya koordinasi antar lembaga dan kurangnya kepercayaan para pihak.

Di sisi lain, banyak penelitian sebelumnya bersifat normatif dan belum menggali secara empiris perspektif para pemangku kepentingan seperti nasabah, bank, dan OJK terkait urgensi penguatan regulasi ADR. Belum ada pula penelitian yang secara komprehensif menyoroti bagaimana disharmonisasi regulasi berdampak pada efektivitas ADR di lapangan, baik dalam konteks mediasi, arbitrase, maupun adjudikasi. Kesenjangan pengetahuan inilah yang menegaskan perlunya penelitian kualitatif untuk memahami persoalan secara lebih mendalam.

Penelitian ini berupaya memberikan kontribusi teoretis dengan memperkaya literatur mengenai ADR di sektor jasa keuangan Indonesia, serta kontribusi praktis bagi regulator, khususnya dalam merancang penguatan regulasi ADR yang lebih responsif terhadap kebutuhan penyelesaian sengketa modern. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menggali pemahaman langsung dari pihak-pihak yang

terlibat agar dapat menunjukkan kondisi riil implementasi ADR serta hambatan normatif yang dihadapi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi urgensi penguatan regulasi ADR dalam penyelesaian sengketa perbankan dan keuangan serta memberikan rekomendasi kebijakan yang implementatif dan berorientasi perlindungan konsumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif yang berfokus pada analisis terhadap norma, asas, dan aturan hukum yang mengatur mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) di sektor perbankan dan keuangan. Pendekatan yang digunakan meliputi pendekatan perundang-undangan untuk menelaah konsistensi dan disharmonisasi berbagai regulasi seperti UU Arbitrase, POJK, dan ketentuan mediasi perbankan; serta pendekatan konseptual untuk mengkaji konsep ADR dalam perspektif teori penyelesaian sengketa modern. Analisis dilengkapi dengan studi komparatif terhadap praktik ADR di beberapa yurisdiksi guna memperoleh gambaran standar ideal penyelesaian sengketa keuangan, dan seluruh data dianalisis secara kualitatif melalui penafsiran doktrin hukum, regulasi, laporan kelembagaan, serta hasil penelitian terdahulu guna menghasilkan argumentasi hukum yang sistematis dan komprehensif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kondisi Aktual Penyelesaian Sengketa Perbankan dan Keuangan di Indonesia

Penyelesaian sengketa di sektor perbankan dan keuangan selama ini masih didominasi oleh mekanisme litigasi melalui pengadilan, meskipun secara normatif tersedia jalur Alternative Dispute Resolution (ADR) seperti mediasi perbankan, arbitrase, dan fasilitas penyelesaian sengketa di LAPS SJK. Mekanisme litigasi kerap tidak mampu memenuhi kebutuhan industri keuangan yang menuntut penyelesaian cepat, biaya ringan, dan kerahasiaan. Sengketa-sengketa perbankan seringkali memerlukan keahlian teknis dan pemahaman mendalam tentang struktur bisnis keuangan, sehingga proses pengadilan yang panjang menjadi tidak efektif. Di sisi lain, regulasi ADR yang ada belum memiliki kekuatan implementatif yang optimal, terutama pada level teknis operasional.

Kondisi regulasi ADR saat ini menunjukkan masih terdapat tumpang tindih pengaturan antara kewenangan OJK, BI, dan lembaga penyelesaian sengketa sektor keuangan lainnya. Misalnya, kewajiban internal dispute resolution (IDR) di tingkat bank seringkali tidak disertai standar yang seragam, sehingga kualitas penanganan sengketa sangat bergantung pada kebijakan internal masing-masing bank. Ketidakseragaman ini mengakibatkan orientasi penyelesaian sengketa berbeda-beda, mulai dari lamanya proses, biaya, hingga aksesibilitas nasabah.

Dalam konteks lembaga LAPS SJK, meskipun telah ditetapkan sebagai lembaga resmi penyelenggara ADR di sektor jasa keuangan, efektivitasnya masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan kewenangan memaksa, rendahnya tingkat kepatuhan lembaga jasa keuangan, serta belum meratanya pemahaman masyarakat mengenai keberadaan LAPS. Akibatnya, banyak sengketa tetap berakhir

pada litigasi, sehingga tujuan penyelesaian cepat dan efisien melalui ADR tidak tercapai.

Selain itu, perkembangan digitalisasi sektor keuangan, seperti layanan fintech, pinjaman online, dan digital banking, telah melahirkan pola sengketa baru yang membutuhkan respons cepat dari regulator. Sengketa fintech yang bersifat lintas platform, melibatkan third party provider, dan berlandaskan kontrak elektronik sering tidak dapat ditangani secara memadai jika hanya mengandalkan mekanisme litigasi konvensional. Ini semakin mempertegas kebutuhan akan ADR yang adaptif serta penguatan regulasi agar mekanisme non-litigasi dapat mengakomodasi perkembangan teknologi keuangan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan ADR di sektor keuangan Indonesia masih bersifat normatif dan belum sepenuhnya menjadi pilihan utama bagi pelaku industri maupun nasabah. Oleh karena itu, diperlukan penguatan regulasi yang komprehensif, integratif, dan responsif agar ADR dapat menjalankan fungsi strategis dalam menjaga stabilitas sektor perbankan dan keuangan.

Tantangan dan Permasalahan Normatif dalam Implementasi ADR

Tantangan utama yang dihadapi ADR dalam sektor keuangan adalah lemahnya dasar normatif yang memberikan kepastian hukum bagi para pihak. Meskipun ADR telah diakomodasi melalui UU LAPS SJK, POJK terkait perlindungan konsumen, serta peraturan BI tentang mediasi perbankan, namun regulasi tersebut belum mengatur secara rinci prosedur, kewenangan, dan kekuatan putusan ADR sehingga aplikasinya tidak optimal. Hal ini menciptakan ruang interpretasi yang luas dan ketidakpastian bagi lembaga jasa keuangan dalam menentukan kebijakan internal penyelesaian sengketa.

Di tingkat pelaku industri, masih terdapat resistensi terhadap penggunaan ADR karena dianggap kurang memberikan perlindungan bagi posisi bank atau tidak menjamin kepastian penyelesaian. Ketidaksinkronan regulasi antara OJK, BI, dan lembaga arbitrase non-pemerintah seperti BANI juga berkontribusi terhadap kebingungan mengenai jalur penyelesaian sengketa mana yang paling tepat digunakan. Selain itu, rendahnya literasi ADR di kalangan masyarakat menyebabkan banyak nasabah tidak mengetahui haknya untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur non-litigasi.

Dari sisi kelembagaan, LAPS SJK menghadapi kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, khususnya mediator atau arbiter yang memiliki kompetensi teknis dalam keuangan digital, derivatif, atau transaksi perbankan kompleks. Ketiadaan standar kompetensi nasional yang wajib dipenuhi oleh mediator dan arbiter sektor keuangan memperbesar risiko inkonsistensi putusan dan rendahnya kepercayaan publik terhadap ADR.

Permasalahan lain adalah tidak adanya mekanisme penegakan (enforcement) yang jelas terhadap putusan ADR, khususnya putusan mediasi. Meskipun arbitrase menghasilkan putusan final and binding, sebagian besar sengketa di Indonesia diselesaikan melalui mediasi yang tidak memberikan kekuatan eksekusi secara otomatis. Akibatnya, terdapat banyak kasus di mana pihak yang kalah tidak melaksanakan hasil kesepakatan sehingga sengketa tetap berujung pada litigasi. Hal

ini mengurangi efektivitas ADR sebagai jalur penyelesaian sengketa yang cepat dan efisien.

Secara normatif, ketidakselarasan antara peraturan ADR pada tingkat undang-undang, peraturan OJK, peraturan BI, dan pedoman pelaksanaan di tingkat lembaga ADR menyebabkan fragmentasi hukum. Fragmentasi ini berdampak pada tidak adanya standar baku yang menyatukan mekanisme ADR di sektor perbankan dan keuangan. Dengan demikian, urgensi reformasi regulasi menjadi semakin nyata untuk menjamin kepastian hukum dan efektivitas implementasi ADR

Kebutuhan Penguatan Kerangka Regulasi ADR dalam Sektor Perbankan dan Keuangan

Penguatan regulasi ADR perlu dilakukan melalui harmonisasi peraturan antar lembaga, peningkatan kewenangan ADR, serta penyusunan standar operasional yang lebih jelas dan komprehensif. Harmonisasi diperlukan agar ADR tidak hanya menjadi pelengkap litigasi, tetapi menjadi mekanisme utama dalam penyelesaian sengketa perbankan dan keuangan. Untuk itu, penyusunan regulasi tunggal berbasis omnibus untuk ADR sektor keuangan dapat menjadi salah satu solusi yang layak dipertimbangkan.

Dalam konteks harmonisasi, dibutuhkan penyelarasan antara UU Perlindungan Konsumen, UU OJK, UU Perbankan, dan regulasi khusus ADR. Penyelarasan ini bertujuan untuk menciptakan alur penyelesaian sengketa yang jelas mulai dari internal dispute resolution (IDR), external dispute resolution (EDR), hingga arbitrase. Selain itu, regulasi harus memberikan kewajiban yang tegas bagi lembaga jasa keuangan untuk tunduk pada putusan ADR, terutama pada tahap mediasi final.

Penguatan regulasi juga perlu mencakup peningkatan kompetensi mediator dan arbiter. Penetapan standar sertifikasi nasional bagi mediator sektor keuangan penting untuk mencegah inkonsistensi putusan dan menjamin kualitas penyelesaian sengketa. Selain itu, diperlukan mekanisme evaluasi berkala untuk mengukur efektivitas pelaksanaan ADR pada setiap lembaga jasa keuangan.

Regulasi yang diperkuat harus pula mengakomodasi perkembangan teknologi keuangan. ADR perlu diperluas ke ranah sengketa digital, seperti fintech lending, blockchain-based transactions, hingga cross-border e-payment disputes. Pengaturan mengenai e-mediation, online arbitration, dan digital evidence handling menjadi semakin penting dalam era digitalisasi perbankan.

Dengan penguatan regulasi yang komprehensif, ADR tidak hanya dapat menjadi alternatif, tetapi juga menjadi mekanisme utama penyelesaian sengketa yang mampu mendukung stabilitas sektor keuangan nasional. Hal ini akan memperkuat kepercayaan publik, meningkatkan efisiensi ekonomi, serta memperkuat perlindungan konsumen jasa keuangan.

SIMPULAN

Penyelesaian sengketa di sektor perbankan dan keuangan Indonesia menunjukkan bahwa mekanisme Alternative Dispute Resolution (ADR) memiliki potensi besar sebagai instrumen penyelesaian sengketa yang lebih cepat, efisien, dan

responsif terhadap kebutuhan industri keuangan modern. Namun, efektivitas ADR masih terhambat oleh berbagai persoalan regulatif, seperti disharmonisasi aturan, kelemahan kelembagaan, kurangnya standar kompetensi mediator dan arbiter, serta rendahnya kepatuhan lembaga jasa keuangan terhadap hasil penyelesaian sengketa. Perkembangan teknologi keuangan, termasuk fintech dan layanan digital banking, semakin menegaskan urgensi pembaruan regulasi agar ADR mampu menjawab tantangan baru yang muncul dari digitalisasi dan kompleksitas produk keuangan.

Dengan demikian, penguatan regulasi ADR merupakan langkah strategis untuk meningkatkan kepastian hukum, efisiensi penyelesaian sengketa, dan perlindungan konsumen dalam sektor perbankan dan keuangan. Reformasi regulasi yang komprehensif melalui harmonisasi lintas lembaga, peningkatan kapasitas sumber daya manusia ADR, serta adaptasi terhadap kebutuhan sengketa digital menjadi kebutuhan mendesak yang harus dipenuhi. Upaya ini tidak hanya berkontribusi pada stabilitas sistem keuangan nasional, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga jasa keuangan dan mendorong terciptanya ekosistem penyelesaian sengketa yang lebih modern, efektif, dan berkeadilan.

DAFTAR RUJUKAN

- Baharun, H. (2016). Manajemen kinerja dalam meningkatkan competitive advantage pada lembaga pendidikan Islam. *At-Tajdid: Jurnal Ilmu Tarbiyah*, 5(2), 243-262.
- Denico, D. (2013). Settlement of banking dispute in Indonesia. *Journal of Banking Dispute Resolution*, 4(1), 12-27.
- Harnowo, T. (2022). Model mediasi dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Jurnal Hukum & Penyelesaian Sengketa*, 14(2), 101-118.
- Jogiyanto, Y., Pradana, K., & Rahmawati, L. (2024). Efektivitas mediasi dan arbitrase dalam penyelesaian sengketa konsumen. *Jurnal Keuangan dan Hukum*, 9(1), 45-62.
- Levina, E. Y., Kutuev, R. A., Balakhnina, L. V., Tumarov, K. B., Chudnovskiy, A. D., & Shagiev, V. V. (2016). The structure of the managerial system of higher education's development. *International Journal of Environmental & Science Education*, 11(15), 8143-8153.
- Pradipta, Y. G., & Kharisma, D. B. (2019). Proses penyelesaian sengketa di LAPSPI. *Jurnal Arbitrase dan Mediasi*, 7(1), 55-73.
- Siahaan, R. (2018). Implementasi mediasi perbankan di Indonesia. *Jurnal Hukum Perbankan & Keuangan*, 5(2), 77-93.
- Budiyanto, M. A. K., Waluyo, L., & Mokhtar, A. (2016). Implementasi pendekatan saintifik dalam pembelajaran di pendidikan dasar di Malang. *Proceeding Biology Education Conference*, 13(1), 48.
- Laal, M. (2011). Knowledge management in higher education. *Procedia Computer Science*, 3, 544-549.
- LBH CADHAS. (2019). Sengketa perbankan dan penyelesaian hukum antara litigasi dan ADR. *Proceeding Seminar Nasional Hukum Keuangan*, 1(1), 33-41.
- Bank Indonesia. (2020). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. BI.

- Bank for International Settlements. (2022). Digital finance dispute trends. BIS.
- International Monetary Fund. (2020). Financial stability and dispute resolution mechanisms. IMF.
- LAPS Sektor Jasa Keuangan. (2022). Kode etik mediator dan arbiter. LAPS SJK.
- LAPS Sektor Jasa Keuangan. (2023). Annual report. LAPS SJK.
- Lembaga Sertifikasi Profesi Keuangan. (2024). Standar kompetensi mediator sektor keuangan. LSP Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). Road map mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Pedoman perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. OJK.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). POJK perlindungan konsumen. OJK.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2021). Consumer dispute resolution in financial services. OECD.
- Republik Indonesia. (1999). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2014). POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang LAPS Sektor Jasa Keuangan.
- Gottschalk, P. (2005). Strategic knowledge management technology. Hershey, PA: Idea Group Publishing.
- Hatum, A. (2010). Next generation talent management: Talent management to survive turmoil. London: Palgrave Macmillan.
- Marzuki, P. M. (2016). Penelitian hukum. Jakarta: Kencana.
- Soekanto, S. (2015). Pengantar penelitian hukum. Jakarta: UI Press.