

## BAB II

### PEMBAHASAN

#### A. Tinjauan umum tentang Perbankan, Otoritas Jasa Keuangan, dan Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah.

##### 1. Tinjauan umum tentang Perbankan

###### a. Pengertian dan Fungsi Bank

###### 1) Pengertian Bank

Pengertian bank menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

“Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Berdasarkan Pengertian Bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan dapat dikaji bahwa bank merupakan suatu badan usaha di bidang finansial yang tugasnya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan menyalurkan dana tersebut kembali kepada masyarakat dalam bentuk tabungan.

Pengertian Bank Menurut Prof. G.M. Verryn Stuart yaitu

“badan usaha yang wujudnya ialah memuaskan keperluan orang lain, dengan cara memberikan kredit yang berupa uang yang diterimanya dari orang lain, sekalipun dengan cara dengan menambah uang baru (kertas atau logam).<sup>14</sup>”

Berdasarkan pengertian bank menurut Prof. G.M. Verryn Stuart bank merupakan suatu badan usaha yang memenuhi kebutuhan konsumen dengan cara disalurkan dana tersebut kepada pihak yang berkekurangan dana dalam bentuk kredit berupa uang kertas atau logam.

Pengertian bank Menurut Gunarto Suhardi yaitu

“Bank merupakan suatu lembaga keuangan, yang merupakan penguasa moneter yang memiliki tugas untuk mengumpulkan dana dari masyarakat yang juga memiliki fungsi sebagai lembaga perantara.<sup>15</sup>”

Berdasarkan Pengertian bank Menurut Gunarto Suhardi dapat dikaji bahwa bank merupakan lembaga finansial yang memiliki peran penting dalam proses mengatur pengaturan dan penghimpunan dana kepada pihak surplus dan pihak defisit.

Berdasarkan beberapa pengertian bank yang telah dipaparkan, dapat dikaji bahwa pengertian bank adalah badan usaha yang bergerak di bidang finansial yang fungsinya sebagai intermediasi keuangan dengan

---

<sup>14</sup> Thomas Suyatno, Dkk. *Op. Cit.*, hlm. 1

<sup>15</sup> Gunarto Suhardi, 2003, *Usaha Perbankan dalam Perspektif Hukum*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta, hlm.15.

menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dalam melakukan transaksi yang melibatkan uang.

## 2) Fungsi Bank

Fungsi utama bank meliputi penghimpun dan penyalur dan serta penyedia layanan bank lainnya. Kegiatan bank umum yang pokok adalah dalam menghimpun dan menyalurkan dana.<sup>16</sup>

Kegiatan dalam menghimpun dana masyarakat ini dilakukan bank dengan membuka berbagai produk tabungan dalam bentuk simpanan oleh bank dikelola dengan tujuan untuk membantu pelaksanaan pembangunan nasional dan pemerataan pembangunan. Penyaluran dana oleh bank dilakukan dengan penyediaan berbagai fasilitas kredit. Dengan memanfaatkan fasilitas tersebut, masyarakat diharapkan dapat menyejahterakan kehidupannya dan menghasilkan usaha untuk mendukung pembangunan nasional.

Fungsi bank menurut Dr. Th. Anita Christiani, S.H.,


M.Hum

*“Banking has functions as: (a). tool to increase public financial assets, (b). a media to hold payment services, and (c). media of policy transmission and stability*

---

<sup>16</sup> <https://www.zonareferensi.com/fungsi-bank/>, diakses pada tanggal 3 juni 2018, pukul

*of financial system. The explanation above gives an understanding that the function of bank in new Banking Law is not only as an agent of institution as stated in Article 3 Law No.10 1998, but also as an agent in conducting monetary policy and financial stability system and holding payment services, as well as increasing financial asses as stated in the draft of Banking Law.*<sup>17</sup>



Berdasarkan fungsi bank menurut Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M.Hum dapat dikaji bahwa fungsi bank tidak hanya sebagai agen institusi dalam penghimpunan dan penyaluran dana tetapi juga sebagai agen dalam melakukan pengaturan dalam persediaan uang dan sistem stabilitas keuangan serta memegang pembayaran. layanan, serta meningkatkan asset keuangan sebagaimana tercantum dalam rancangan Undang-undang perbankan,

Menurut Budi Santoso secara lebih spesifik bank dapat berfungsi sebagai *agent of trust, agent of development, dan agent of services*<sup>18</sup>

Bank sebagai *agent of trust* dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan. Masyarakat menyimpan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur

---

<sup>17</sup> Anita Christiani, 2018, "Banking Law Amendment as a Tool of Social Engineering", European Scientific Journal, Vol-XIV/No-07/March/2018, Faculty of law University Atma Jaya Yogyakarta, page 194.

<sup>18</sup> Budi Santoso dan Sigit, 2006, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Salemba Empat, Jakarta, Hlm 9.

kepercayaan dan pihak bank dalam hal menyalurkan dana percaya bahwa debitur tidak akan menyalahgunakan pinjamannya.

Bank sebagai *agent of development* dalam hal penghimpunan dan penyaluran dana sangat diperlukan bagi lancarnya kegiatan perekonomian. Kegiatan bank tersebut memungkinkan masyarakat melakukan kegiatan investasi, kegiatan distribusi, serta kegiatan konsumsi barang dan jasa yang tidak dapat dilepaskan dari adanya penggunaan uang.

Bank sebagai *agent of service* dalam penghimpunan dan penyaluran dana memberikan penawaran jasa perbankan yang erat kaitannya dengan kegiatan perekonomian secara luas. Jasa ini antara lain dapat berupa jasa pengiriman uang, penitipan barang berharga, pemberian jaminan bank, dan penyelesaian tagihan.

Berdasarkan beberapa fungsi bank yang telah dipaparkan oleh Penulis, dapat dikaji bahwa fungsi bank sebagai agen moneter yaitu memiliki peran besar dalam menghimpun dana dari masyarakat luas (*funding*) dan menyalurkan dalam bentuk pinjaman atau kredit (*lending*). Namun fungsi bank yang pada dasarnya menghimpun dan menyalurkan dana tersebut dapat dijelaskan lebih spesifik.

Fungsi bank secara spesifik tersebut meliputi *agent of trust*, *agent of development and agent of service*.

## 2. Tinjauan umum tentang Otoritas Jasa Keuangan

### a. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan

Latar belakang pembentukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga pengawas didorong karena munculnya permasalahan yang begitu banyak sehingga membutuhkan pengawasan yang terarah. Beberapa isu dasar yang dikemukakan sebagai dorongan pembentukan Lembaga Pengawas Jasa Keuangan antara lain :

- 1) “Dominasi Industri Jasa Keuangan tertentu, dalam hal ini bank dianggap merupakan badan usaha yang sangat sensitif menimbukam resiko sitsematik terhadap sektor jasa keuangan lainnya.
- 2) Pemerintah sebagai regulator harus mempertahankan desain suatu harmonisasi regulasi untuk semua sektor jaa keuangan.
- 3) Tuntutan Penerapan standar pengawasan yang berlaku secara internasional.”<sup>19</sup>

Selain berdasarkan isu yang telah disebutksn diatas, latar belakang pembentukan Lembaga pengawsan diamanatkan didalam Pasal 34 ayat 1 Undang- undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia yaitu “Tugas mengawasi Bank akan

---

<sup>19</sup>Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Perspektif Hukum*, Penerbit Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, hlm. 80-81.

dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan undang-undang.”

Berdasarkan pernyataan dari Pasal 34 ayat 1 Undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia bahwa Tugas pengawasan akan dialihkan ke sebuah lembaga independen yang bergerak di Sektor jasa keuangan, oleh sebab itu terbentuklah Otoritas Jasa keuangan dengan Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang memiliki fungsi pengaturan dan pengawasan di seluruh sektor jasa keuangan.

Menurut Hermansyah dalam bukunya Hukum Perbankan Nasional Indonesia

“Latar belakang pembentukan Otoritas Jasa Keuangan dikarenakan perlunya suatu lembaga pengawasan yang mampu berfungsi sebagai pengawas yang mempunyai otoritas terhadap seluruh lembaga keuangan, dimana lembaga pengawas tersebut bertanggung jawab terhadap kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank maupun lembaga keuangan non bank, sehingga tidak ada lagi lempar tanggung jawab terhadap pengawasannya<sup>20</sup>”.

Berdasarkan latar belakang yang disebutkan oleh Hermansyah dalam bukunya Hukum Perbankan Nasional Indonesia kegiatan jasa keuangan yang berkembang pesat membutuhkan pengaturan dan pengawasan yang besar, oleh sebab itu perlu adanya suatu alternatif untuk menjadikan pengaturan dan pengawasan tersebut di dalam satu atap. Hal ini

---

<sup>20</sup> Hermansyah, 2011, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta. Hlm 175-176.

berdasarkan tujuan dari pengaturan dan pengawasan perbankan yaitu membantu pertumbuhan ekonomi agar tercipta sistem perbankan yang sehat, baik sistem perbankan secara menyeluruh maupun individual, dan mampu memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar dan bermanfaat bagi perekonomian nasional.

b. Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Tugas Otoritas Jasa Keuangan

1) Pengertian Otoritas Jasa Keuangan

Secara yuridis, menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dirumuskan bahwa,

“Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini”.

Berdasarkan Pengertian Otoritas Jasa Keuangan menurut ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikaji bahwa Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga independent yang bebas dari intervensi pihak manapun yang memiliki fungsi pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi di seluruh sektor jasa keuangan.



## 2) Tujuan Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian tujuan adalah arah, haluan yang dituju atau maksud tuntutan yang dituntut.<sup>21</sup> Berdasarkan pengertian tujuan yang disebutkan didalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dikaji bahwa tujuan merupakan pernyataan, kebutuhan, keinginan atau suatu keadaan yang akan dicapai berdasarkan suatu tuntutan.

Tujuan Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana yang telah disebutkan di dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu

### Pasal 4

“Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan:

- a) terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c) mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.“

Berdasarkan tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Pasal 4 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikaji bahwa Otoritas Jasa keuangan dibentuk dengan tujuan

---

<sup>21</sup> <https://kbbi.web.id/tuju>, diakses pada tanggal 22 Juni 2018, pukul 14.30.

untuk terselenggaranya sektor jasa keuangan yang terintegrasi sehingga mendukung kepentingan sektor jasa keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil untuk meningkatkan daya saing perekonomian dengan menjaga kepentingan nasional, antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan.

### 3) Fungsi Otoritas Jasa Keuangan

Pengertian fungsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu jabatan atau pekerjaan yang dilakukan<sup>22</sup>. Berdasarkan pengertian fungsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, dapat dikaji bahwa fungsi merupakan incian tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan

Fungsi Otoritas Jasa Keuangan juga tertuang dalam pasal 5 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

---

<sup>22</sup> <https://kbbi.web.id/fungsi>, diakses pada tanggal 22 Juni 2018, Pukul 15.03

Berdasarkan fungsi yang telah dinyatakan oleh Pasal 5 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikaji bahwa dalam menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan, khususnya dalam pengawasan, ruang lingkup fungsi Otoritas Jasa Keuangan adalah mengawasi sektor perbankan dan masyarakat secara keseluruhan. Secara umum, pengawasan pada bank maupun masyarakat Indonesia terkait dengan fungsi inti Otoritas Jasa Keuangan itu sendiri, yakni sebagai pengawas kegiatan dalam bank dan industry keuangan non-bank bank.

Menurut Dasrol fungsi Otoritas Jasa Keuangan yaitu mengawasi aturan main yang sudah dijalankan dari forum stabilitas keuangan, menjaga stabilitas sistem keuangan, melakukan pengawasan non-bank dalam struktur yang sama seperti sekarang dan pengawasan bank keluar dari otoritas BI sebagai bank sentral dan dipegang oleh lembaga baru.<sup>23</sup> Berdasarkan fungsi otoritas Jasa keuangan yang telah disebutkan oleh Dasrol, dapat dikaji bahwa fungsi otoritas jasa keuangan yaitu melanjutkan pengawasan stabilitas keuangan yang sebagaimana telah

---

<sup>23</sup> Dasrol, 2013, "Fungsi Strategis Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Perbankan Nasional Indonesia", Jurnal Ekonomi, Vol-XXI/No-02/Juni/2013, Fakultas Hukum Universitas Riau, hlm. 7.

diatur dan berjalan serta menjaga stabilitas keuangan tersebut. Otoritas Jasa keuangan dalam menjalankan fungsinya juga mengawasi jalannya lembaga bank dan non bank.

Berdasarkan fungsi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana yang telah disebutkan diatas, dapat dikaji bahwa Otoritas Jasa Keuangan memiliki fungsi untuk melanjutkan fungsi pengaturan dan pengawasan yang telah diatur dan dijalankan serta menjaga pengaturan dan pengawasan tersebut agar terintegrasi lembaga perbankan maupun non-bank.

#### 4) Tugas Otoritas Jasa Keuangan

Pengertian tugas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu hal yang wajib dikerjakan atau pekerjaan yang menjadi tanggung jawab seseorang.<sup>24</sup> Berdasarkan pengertian tugas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dikaji bahwa tugas merupakan suatu pekerjaan yang wajib dikerjakan atau yang ditentukan untuk dilakukan karena pekerjaan tersebut telah menjadi tanggung jawab atas dirinya

---

<sup>24</sup> <https://kbbi.web.id/tugas>, diakses pada tanggal 27 Juni 2018, Pukul 16.45

Tugas Otoritas Jasa Keuangan menurut Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu

Pasal 6

“OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.”

Berdasarkan Tugas Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana telah disebutkan dalam Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dapat dikaji bahwa Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan tidak hanya terfokus pada satu sektor jasa keuangan, melainkan meliputi seluruh sektor jasa keuangan diantaranya perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya

c. Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Pengertian wewenang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu hak dan kekuasaan untuk bertindak, kekuasaan membuat keputusan, memerintah, dan melimpahkan

tanggung jawab kepada orang lain dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>25</sup>

Berdasarkan pengertian wewenang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dikaji wewenang merupakan hak dan kekuasaan untuk membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang atau badan lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan dan pengaturan, memiliki beberapa wewenang yang bisa dilakukan, wewenang tersebut diatur didalam Pasal 7, Pasal 8 dan Pasal 9 Undang Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, wewenang tersebut diantaranya adalah

- 1) Menetapkan peraturan perUndang-Undangan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan di sektor jasa keuangan.
- 2) Menetapkan peraturan pelaksana Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan
- 3) Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan.
- 4) Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaa tugas Otoritas Jasa keuangan

---

<sup>25</sup> <https://kbbi.web.id/wenang> diakses pada tanggal 3 Juni 2018, pukul 15.07

- 5) Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis serta memberikan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu.
- 6) Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengelola statuter, melakukan penunjukan pengelola statuter serta menetapkan penggunaan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan.
- 7) Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban.
- 8) Melakukan perlindungan konsumen.
- 9) Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi serta menetapkan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- 10) Memberi dan mencabut izin persetujuan dan pembubaran kegiatan usaha.

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam kaitannya perlindungan konsumen muncul karena adanya tujuan Otoritas Jasa keuangan yang disebutkan dalam Pasal 4 butir c Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

yaitu mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, yang menyebabkan timbulnya fungsi dan tugas pengaturan dan pengawasan di seluruh sektor jasa keuangan sebagaimana yang telah disebutkan Pasal 5 dan Pasal 6 Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam melaksanakan fungsi dan tugas pengaturan dan pengawasan tersebut muncul kewenangan Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen sesuai dengan yang di atur dalam Pasal 9 butir c Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 6, Otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang :

“Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan”

Perlindungan konsumen sebagaimana yang telah di sebutkan diatas dijelaskan lebih rinci di dalam Pasal 28 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyebutkan

#### Pasal 28

“Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:



- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Layanan yang disebutkan di dalam Pasal 28 butir a Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan tersebut dijelaskan lebih rinci di dalam pasal 29 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa

#### Pasal 29

“OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a) Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan,
- b) Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan dan
- c) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. “

Berdasarkan wewenang Otoritas Jasa Keuangan yang terdapat dalam Pasal 29 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikaji bahwa dalam hal pelayanan pengaduan konsumen Otoritas Jasa Keuangan memiliki

wewenang untuk menyiapkan perangkat yang memadai serta membuat mekanisme pengaduan dalam memfasilitasi pengaduan konsumen di seluruh sektor jasa keuangan untuk konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan

Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka perlindungan konsumen dan masyarakat berwenang melakukan pembelaan hukum sesuai dengan yang tertuang dalam pasal 30 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang meliputi:

Pasal 30

- a. “Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
  - 1) memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
  - 2) mengajukan gugatan:
    - 1) untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
    - 2) untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan
- b. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran gantikerugian kepada pihak yang dirugikan.”

Berdasarkan Pasal 30 Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dapat dikaji bahwa setiap

lembaga Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan, dan dapat mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, dan ganti kerugian hanya ditujukan kepada pihak yang dirugikan.

Ketentuan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur didalam Peraturan otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

d. Prinsip - prinsip Otoritas Jasa Keuangan

Pengertian prinsip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak.<sup>26</sup> Berdasarkan pengertian prinsip menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dikaji bahwa prinsip merupakan suatu kebenaran yang menjadi acuan pokok untuk melakukan suatu atau sebagai dasar untuk bertindak.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, prinsip pembentukan Otoritas Jasa Keuangan terdapat dalam penjelasan Ketentuan Umum atas Undang-

---

<sup>26</sup> <https://kbbi.web.id/prinsip> diakses pada tanggal 3 Juni Pukul 16.24

Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2011 tentang  
Otoritas Jasa Keuangan

“Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (fairness).”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikaji bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk sebagai lembaga independen yang bebas dari intervensi pihak manapun, tugas dan fungsinya dapat dipertanggungjawabkan, aturan dan alasan dibalik langkah-langkah pengaturannya bersifat bebas, jelas, dan terbuka.

Otoritas Jasa Keuangan menerapkan prinsip yang tertuang dalam Pasal 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 Tentan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan

Pasal 2

“Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:

- a. Transparansi
- b. perlakuan yang adil;
- c. keandalan;
- d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
- e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.”

Berdasarkan pernyataan diatas dapat dikaji bahwa dalam hal perlindungan konsumen Otoritas Jasa keuangan pengaturannya jelas dan terbuka, menerpakan perlakuan

yang sama atau setara antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, menjaga kerahasiaan data dan informasi konsumen serta dalam penanganan pengaduan harus secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

### 3. Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah di Sektor Perbankan

Seperti yang telah dinyatakan dalam fungsi bank yang salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini merupakan interaksi yang tujuannya memberikan rasa aman kepada nasabah. Dalam interaksi ini, permasalahan atau sengketa menjadi hal yang tidak dapat dihindarkan, oleh sebab itu harus ada pengaturan sesuai dengan prosedur Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah dibuat berdasarkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi dan efektifitas. Pengaturan ini tertuang dalam Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

#### Pasal 32

- 1) “Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen
- 2) Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.”

Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan berupa Unit Pengaduan Nasabah. Pengaduan tersebut disampaikan secara lisan dan tertulis.

1) Pengaduan Nasabah secara lisan

- a) Nasabah mendatangi kantor cabang Bank terdekat dan menyampaikan pengaduan melalui *Relationship Manager/Customer Service Manager*, atau
- b) Nasabah menelpon dan menyampaikan pengaduannya melalui *Customer Centre* Bank. Pengaduan secara lisan dari nasabah akan ditangani dan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja setelah tanggal pengaduan diterima. Apabila pengaduan yang diajukan oleh nasabah memerlukan penanganan dan penyelesaian lebih dari 2 (dua) hari kerja, maka Bank akan menyampaikan kepada nasabah agar mengajukan pengaduannya secara tertulis.

2) Pengaduan secara tertulis.

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui bentuk tertulis, seperti surat. Dalam hal pengaduan diajukan secara tertulis, maka nasabah wajib melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan secara tertulis akan ditangani dan diselesaikan dalam 20

(dua puluh) hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan diterima oleh Bank dan dapat diperpanjang sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya apabila Bank memerlukan perpanjangan waktu untuk penyelesaian pengaduan nasabah yang disebabkan oleh kondisi tertentu dengan memperhatikan ketentuan hukum yang berlaku. Dalam hal ini Bank akan memberitahukan secara tertulis kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja yang pertama berakhir dan dapat diperpanjang dengan pemberitahuan.<sup>27</sup>

Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan dalam hal sengketa tidak menemukan kata sepakat dalam penyelesaian pengaduan antara bank dengan nasabah di dalam unit pengaduan nasabah, maka dapat ditindaklanjuti dengan penyelesaian fasilitasi oleh Pengadilan Negeri atau Otoritas Jasa keuangan atau melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ( LAPS )

---

<sup>27</sup> Lukmantul Hakim, 2015, "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa antara Pihak Nasabah dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)", Jurnal Keadilan Progresif, Vol-VI/ No- 02/ September/ 2015, Fakultas Hukum Universitas Bandar Lampung, hlm. 9.

## Pasal 39

- a) “Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- b) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
- c) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Berdasarkan Pernyataan diatas dapat dikaji bahwa Penyelesaian pengaduan dapat diselesaikan melalu jalur Internal Dispute Resolution dan External Dispute Resolution yang mencakup jalur litigasi dan jalur nonlitigasi, dalam jalur *Internal Dispute Resoulution (IDR)* yaitu melalui unit pengaduan nasabah, apabila tidak terselesaikan di jalur unit pengaduan nasabah, maka dapat ditindaklanjuti dengan *External Dispute Resolution* dengan jalur non litigasi yaitu fasilitasi Otoritas Jasa keuangan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa keuangan atau Lembaga alternative penyelesaian sengketa yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga



Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa keuangan atau melalui jalur litigasi yaitu melalui Pengadilan Negeri.

## **B. Tinjauan tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan**

### 1. Tinjauan tentang Sengketa antara Lembaga Perbankan dengan Nasabah di Sektor Perbankan

Pengertian Sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yaitu sesuatu yang menyebabkan perbedaan pendapat, pertengkaran, dan perbantahan.<sup>28</sup> Berdasarkan pengertian sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dapat dikaji bahwa sengketa merupakan ketidakpuasan oleh pihak yang merasa dirugikan yang didasari oleh perbedaan pendapat atau pemahaman, yang menimbulkan adanya perselisihan.

Interaksi antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa tidak bisa dihindari. Otoritas Jasa Keuangan memiliki 34 kantor dari 9 kantor regional. Permasalahan yang kerap dilaporkan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan meliputi seputar Pasar modal, perasuransian, lembaga pembiayaan, dana pensiun, lembaga jasa keuangan lainnya, perbankan, dan Non-Lembaga Jasa Keuangan. Informasi jumlah seputar pengaduan

---

<sup>28</sup> <https://kbbi.web.id/sengketa> diakses pada tanggal 12 Juni 2018, pukul 09.00.

yang kerap dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat di table dibawah ini.

SEKTOR	PERTANYAAN	INFORMASI	PENGADUAN	TOTAL
PASAR MODAL	5.142	631	119	5.892
PERASURANSIA N	10.370	3.309	1.022	14.701
LEMBAGA PEMBIAYAAN	5.047	2.819	503	8.369
DANA PENSIUN	421	126	50	597
LEMBAGA JASA KEUANGAN LAINNYA	1.145	154	18	1.317
PERBANKAN	24.413	14.700	2.113	41.226
NON LEMBAGA JASA KEUANGAN	53.163	5.171	139	58.473
TOTAL	99.701	26.910	3.964	130.575

**Tabel 1.1**<sup>29</sup>

Pemaparan jumlah jenis layanannya dapat dilihat di dalam table di bawah ini

Jenis Layanan	Total Layanan Kumulatif
Pertanyaan	99.701
Informasi	26.910
Pengaduan	3.964
Total	130.575

**Tabel 1.2**<sup>30</sup>

<sup>29</sup> Dokumen OJK mengenai jumlah pengaduan konsumen sektor jasa keuangan yang di berikan oleh Roby Kurniawan dan Rija Fathul Bari di Gedung Rasuna Prawiro tanggal 3 Mei 2018

<sup>30</sup> *ibid*

Dalam Kaitanya dengan dominasi jenis pengaduan di sektor perbankan yang telah diterima oleh pihak Otoritas Jasa Keuangan di tahun 2018 ini berupa

- a. “Permintaan Informasi debitur
- b. Restrukturisasi kredit atau pembiayaan
- c. Peraturan perbankan
- d. Keberatan lelang
- e. Pelunasan kredit atau pembiayaan dipercepat
- f. Pelaporan sistem informasi debitur
- g. Permasalahan Agunan atau Jaminan
- h. Permintaan data perbankan
- i. Perilaku *debt collector*
- j. Keberatan biaya tambahan atau denda<sup>31</sup>”

Jenis Pelayanan yang sudah di tangani Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan total pelayanan kumulatif dari seluruh sektor yang telah dipaparkan diatas sebanyak 130.575 pengaduan. Berdasarkan Tabel 1.2 Otoritas Jasa Keuangan telah melakukan layanan pertanyaan konsumen dan pemberiaan informasi kepada konsumen, namun 2.113 pengaduan dari 3.964 pengaduan, yaitu sebanyak 53,30% pengaduan masih didominasi oleh sektor perbankan. Hal ini akan berdampak pada hubungan kepercayaan nasabah terhadap bank.

---

<sup>31</sup> *Ibid*

2. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah untuk mewujudkan perlindungan konsumen timbul didasari dengan adanya Pasal 9 butir c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Hal mengenai perlindungan konsumen tersebut dijelaskan lebih rinci didalam Pasal 28, Pasal 29, Pasal 30 dan Pasal 31 Undang Undang No. 21 tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan Peraturan PerUndang-Undangan, Kewenangan Otoritas Jasa keuangan dalam kaitannya mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat yaitu

1. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan.
2. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya.
3. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat.

4. Melakukan pembelaan hukum dalam rangka perlindungan konsumen dan masyarakat.
5. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan di sektor jasa keuangan.

Kewenangan Otoritas Jasa keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan sebagaimana yang telah di sebutkan dalam Pasal 28 butir a Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yaitu memberikan layanan. Hal tersebut diperjelas di dalam Pasal 29 butir c Undang Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa dalam melakukan layanan pengaduan konsumen dilakuakann dengan memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam hal pemberian fasilitas hanya terdapat di Otoritas Jasa Keuangan pusat, sehingga Otoritas Jasa Keuangan yang di daerah tidak memiliki wewenang dalam hal layanan fasilitasi. Dalam hal penerimaan pengaduan dan adminsitirasi pengaduan merupakan kewengan Otoritas Jasa Keuangan daerah dan pusat, namun pemberian fasiltator hanya terdapat di Otoritas Jasa Keuangan pusat. Menurut wawancara

yang telah dilakukan, alasan mengapa pemberian fasilitator hanya ada di Otoritas Jasa Keuangan pusat dikarenakan belum terdapat sumber daya yang memadai di Otoritas Jasa Keuangan daerah sehingga pemberian fasilitator hanya ada di Otoritas Jasa Keuangan Pusat.<sup>32</sup> Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dengan tidak adanya kewenangan fasilitator di Otoritas Jasa Keuangan daerah tidak sesuai dengan prinsip yang terdapat di dalam Pasal 2 butir e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana disebutkan penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Ketidakhadiran kewenangan fasilitator di Otoritas Jasa Keuangan di daerah belum sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen dalam hal penyelesaian sengketa, dimana apabila sengketa antara bank dengan nasabah terjadi di daerah, maka permasalahan tersebut harus ditangani atau difasilitasi di pusat, sehingga penyelesaian sengketa tersebut tidak sederhana.

Permasalahan atau sengketa untuk dapat difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Pusat antara bank dengan, maka Pengaduan harus memenuhi syarat yang tertuang di Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

---

<sup>32</sup> *ibid*

## Pasal 41

“Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  - 1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  - 2) Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus limapuluh juta rupiah);
- b) Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan
- c) Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d) pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau pengadilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e) pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f) pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g) pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.”

Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan butir a tentang nominal persyaratan untuk di fasilitasi, setelah dilakukan wawancara, bahwa dasar alasan nominal yang

tertera di Pasal 41 butir a merupakan alasan filosofis, dimana apabila dalam ketentuan Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus limapuluh juta rupiah), dapat dikatakan bahwa apabila nominal diatas berjumlah lebih dari ketentuan tersebut, dapat dikatakan Konsumen tersebut mampu untuk menyelesaikan pengaduannya melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau melalui pengadilan Negeri.

Pembatasan nominal yang telah disebutkan di atas tidak selaras dengan Pasal 2 butir b Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa perlindungan konsumen menerapkan prinsip perlakuan yang adil. Berdasarkan hal tersebut dapat dikaji bahwa dengan membatasi nominal dalam layanan fasilitasi tidak sejalan dengan prinsip perlakuan yang adil karena apabila konsumen atau nasabah yang mengalami kerugian diatas Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) tidak dapat difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Jangka waktu pelaksanaan proses fasilitasi diatur di dalam pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor



1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa

Pasal 45

- a. “Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- b. Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”

Jangka waktu pelaksanaan proses fasilitasi di atur di dalam Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang telah di paparkan diatas tidak mengatur Mengenai lama Ketentuan waktu atas suatu pengaduan yang harus ditangani oleh Otoritas Jasa Keuangan , namun di dalam Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan hanya mengatur mengenai Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari dan dapat diperpanjang 30 hari lagi. lama Ketentuan waktu atas suatu pengaduan yang harus ditangani oleh Otoritas Jasa Keuangan hanya didasari KPI ( Keep Performance Indicator ) yang menimbulkan ketidakpastian hukum

dalam penyelesaian pengaduan antara konsumen atau nasabah dengan bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan

**C. Hambatan yang di hadapi Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan**

Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga Independen yang menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan di bidang sektor jasa keuangan. Dalam menjalankan fungsinya tersebut Otoritas Jasa keuangan memiliki kewenangan mengenai perlindungan konsumen untuk mencegah terjadinya kerugian konsumen dan masyarakat yang diatur didalam Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Roby Kurniawan yang merupakan staf Departemen Pembelaan Hukum dan Rija Fathul Bari yang merupakan staf Perlindungan Konsumen mengenai beberapa hambatan yang timbul dalam proses mediasi setelah beralih fungsi pengawasan dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan antara lain adalah :

1. Banyaknya pengaduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan di daerah atas kasus atau sengketa antara nasabah dengan bank,

sedangkan Otoritas Jasa Keuangan yang di daerah belum memiliki kewenangan fasilitator dikarenakan belum terdapat tenaga ahli dalam memberikan pelayan fasilitator yang memadai, sehingga penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah tidak dapat ditangani secara cepat. Hal tersebut belum sesuai dengan Pasal 2 butir e Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan bahwa penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Ketidakhadiran kewenangan fasilitator di Otoritas Jasa Keuangan di daerah sudah tidak sesuai dengan Prinsip perlindungan konsumen, dimana apabila sengketa antara bank dengan nasabah terjadi di daerah, maka permasalahan tersebut harus ditangani atau difasilitasi di pusat, sehingga penyelesaian tidak sederhana, tidak cepat, dan biaya tidak terjangkau.

2. Berdasarkan Pasal 41 butir a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangang membatasi maksimal nominal pengaduan di sektor erbnakan yang dapat di fasilitasi hanya sebesar maksimal lima ratus juta rupiah ( Rp500.000.000,-). Hal tersebut belum selaras dengan Pasal 2 butir b Peraturan

Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu perlakuan adil bagi seluruh konsumen sektor jasa Keuangan .

3. Otoritas Jasa Keuangan dalam hal jangka waktu penyelesaian sengketa yang tertuang di dalam Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan hanya mengatur mengenai Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari dan dapat diperpanjang 30 hari lagi. lama Ketentuan waktu atas suatu pengaduan yang harus ditangani oleh Otoritas Jasa Keuangan hanya didasari KPI ( Keep Performance Indicator ) yang menimbulkan ketidakpastian hukum dalam penyelesaian pengaduan antara konsumen atau nasabah dengan bank sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan.