

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Lembaga Keuangan di Indonesia mempunyai peranan sangat penting dalam kehidupan masyarakat terutama dalam sektor perekonomian, Sistem keuangan internasional semakin berkembang luas, hal ini tampak pada semakin banyaknya variasi instrumen keuangan yang beredar di dalam sistem keuangan. Perkembangan instrumen keuangan ini sejalan dengan perkembangan dari lembaga-lembaga keuangan itu sendiri. Indonesia sebagai bagian dari komunitas internasional, juga terlihat di dalam perkembangan tersebut. Hal ini tercermin dari tumbuhnya berbagai lembaga keuangan, seperti lembaga sekuritas, lembaga asuransi, dan lembaga perbankan syariah. Seiring dengan perkembangan lembaga keuangan konvensional.<sup>1</sup>

Sesuai dengan laju pertumbuhan ekonomi dan gerak pembangunan suatu bangsa, lembaga keuangan tumbuh dengan berbagai alternatif jasa yang ditawarkan. Lembaga keuangan yang merupakan lembaga perantara dari pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lack of funds*) memiliki fungsi sebagai perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*).<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Neni Sri Imaniyati, dan Panji Adam Agus Putra, 2016, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, PT. Refika Aditama, Bandung, hlm. 2.

<sup>2</sup> *Ibid.*

Bank merupakan badan usaha yang berfungsi untuk menghimpun dana masyarakat, baik dalam bentuk simpanan maupun penyaluran kredit kepada masyarakat. Melalui fungsi perbankan ini diharapkan dapat meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.<sup>3</sup> Perkembangan perekonomian global telah mendorong peningkatan fungsi perbankan. Sebagai lembaga keuangan, perbankan memegang peranan sangat penting dalam suatu sistem keuangan negara. Pengertian perbankan menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Pengertian bank menurut Pasal 1 butir 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Pembangunan memerlukan dana yang tidak sedikit dan berkesinambungan. Dalam hal pengerahan dana, masyarakat tidak dapat mengesampingkan peranan lembaga perbankan. Bank sebagai lembaga yang bekerja berdasarkan kepercayaan masyarakat memiliki peran dan posisi yang sangat strategis dalam pembangunan nasional. Sebagai lembaga

---

<sup>3</sup> Adrian Sutedi, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, hlm. 40

perantara keuangan masyarakat (*financial intermediary*), bank menjadi media perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan/memerlukan dana (*lack of funds*). Di Indonesia, lembaga perbankan memiliki misi dan fungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkat pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.<sup>4</sup>

Dasar hukum pembentukan lembaga pengawasan jasa keuangan (LPJK) yang selanjutnya dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 disebut dengan Otoritas Jasa Keuangan selanjutnya disebut OJK secara eksplisit tertuang dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 dan penjelasannya tentang Bank Indonesia yang berbunyi sebagai berikut;

(1) Tugas mengawasi Bank akan dilakukan oleh lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang, (2) pembentukan lembaga pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) akan dilaksanakan selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2002.

Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 beserta penjelasannya tersebut menghendaki bahwa Lembaga Pengawas Jasa Keuangan yang dikehendaki adalah lembaga pengawasan yang berada diluar pemerintahan yang bersifat independen dan bertanggung jawab kepada BPK dan DPR dan mengeluarkan ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan bank dengan koordinasi Bank Indonesia dan meminta penjelasan dari Bank Indonesia, keterangan, dan data makro yang

---

<sup>4</sup> *Ibid*, Hlm. 15.

diperlukan. Adapun fungsi mengatur akan tetap dilaksanakan dengan Bank Indonesia.<sup>5</sup> Lembaga Pengawas Jasa Keuangan dilaksanakan selambat-lambatnya tanggal 31 Desember 2002.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 diubah dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004. Berlakunya membawa konsekuensi ketentuan yang berkaitan dengan lembaga pengawasan jasa keuangan tersebut mengalami perubahan.<sup>6</sup> Perubahan yang terjadi dalam ketentuan yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 dibandingkan dengan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 yaitu mengenai jangka waktu pembentukan Lembaga Pengawasan Jasa Keuangan. Ketentuan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 menentukan bahwa lembaga pengawasan jasa keuangan tersebut akan dibentuk selambat-lambatnya 31 Desember 2002. Dalam ketentuan yang baru yaitu dalam Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, maka ketentuan mengenai pembentukan Lembaga Pengawasan Jasa Keuangan dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2010. Pengunduran batas waktu pembentukan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tersebut disebabkan karena kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur lembaga tersebut dalam menerima pengalihan pengawasan bank dari Bank Indonesia.<sup>7</sup>

Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang

---

<sup>5</sup> Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Prespektif Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, Hlm. 85.

<sup>6</sup> *Ibid*, Hlm. 86.

<sup>7</sup> *Ibid*, Hlm. 87.

mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam hal ini yang dimaksud dengan “melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat” termasuk dalam perlindungan terhadap pelanggaran dan kejahatan di sektor keuangan seperti manipulasi dan berbagai bentuk penggelapan dalam kegiatan jasa keuangan.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan 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.

OJK dalam rangka mewujudkan tujuan untuk mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat sebagaimana tertuang dalam Pasal 4 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dalam Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi: (a) memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat aras 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.

Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, 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.

OJK untuk menunjang kinerja dalam memberikan perlindungan kepada Konsumen dan Masyarakat Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tercantum dalam Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu; a Dalam rangka Pelindungan Konsumen dan Masyarakat Otoritas Jasa Keuangan memberikan fasilitas Penyelesaian Pengaduan Konsumen yang dalam hal ini konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antar Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.

OJK dalam Pengaduan konsumen dan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan diatur dalam Pasal 40 yakni:

(1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan; (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat

menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan; (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisiner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

OJK dalam kewenangannya untuk membentuk peraturan dalam rangka melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat, OJK mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sebagai tindak lanjut dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini dibentuk untuk menunjang tujuan OJK dalam Pasal 4 huruf c yakni “Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat”.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang menyelesaikan Sengketa antara Bank dan Nasabah yakni Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Dalam hal ini mengurus sengketa antara Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan dengan Nasabah selaku Konsumen yang menyelesaikan sengketa di luar pengadilan. Pasal 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan mempunyai layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi dan

arbitrase serta mempunyai peraturan yang meliputi layanan penyelesaian sengketa, prosedur penyelesaian sengketa, biaya penyelesaian sengketa, jangka waktu penyelesaian sengketa, ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adujikator dan arbiter serta kode etik bagi mediator, ajudikator dan arbiter.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa menerapkan prinsip aksebilitas, independensi, keadilan, efesiensi, dan efektifitas dalam setiap peraturannya, dalam hal ini Penyelesaian Sengketa antara Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan dengan Nasabah selaku Konsumen di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tidak mempunyai maksimum jumlah yang disengketakan antara Bank selaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan dengan Nasabah selaku Konsumen.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan memiliki ketidaksinkronan dalam syarat penyelesaian sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen. Berdasarkan Pasal 41 huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, “pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan yakni:

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 750.000.000,00 ( Tujuh Ratus Lima Puluh Juta)

Berdasarkan syarat yang tertuang dalam Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, jika konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan diatas Rp.500.000.000,00 dan jika konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Asuransi umum diatas Rp.750.000.000 maka tidak dapat difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara Lembaga Jasa Keuangan dan Konsumen. Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan, Pasal 2 ayat (1) Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan; Pasal 2 ayat (2) menyatakan jika tidak tercapainya kesempatan penyelesaian Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), Konsumen

dan Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian Sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan; Pasal 2 ayat (3) Penyelesaian Sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa; Pasal 2 ayat (4) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK; Pasal 2 ayat (5) Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sebagaimana dimaksud dalam ayat (4) bersifat rahasia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan mengatur mengenai 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 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). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan juga mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara Lembaga Jasa Keuangan dan Konsumen, namun tidak mengatur mengenai persyaratan nilai objek sengketa yang disengketakan antara Pelaku Usaha di Sektor Jasa Keuangan

dan Konsumen sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Berdasarkan data yang diperoleh, Otoritas Jasa Keuangan mencatat 499 aduan konsumen mengenai transparansi pelayanan jasa keuangan yang kurang optimal selama 2013-2018, pada sektor perbankan yang paling banyak mendapat aduan dari masyarakat dengan angka 53,3 % persen dari total aduan.<sup>8</sup> Oleh karena adanya ketidaksinkronan antara Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan perihal persyaratan dalam mengajukan sengketa menyebabkan akibat yang tidak baik terhadap pencapaian hukum dalam mencapai kepastian hukum.

Urgensi diadakan penulisan agar tujuan OJK dalam melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat dapat terwujud sesuai dengan tujuan Otoritas Jasa Keuangan Pasal 4 huruf c yakni; mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang masalah diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut :

---

<sup>8</sup> <https://tirto.id/ojk-catat-499-aduan-soal-pelayanan-jasa-keuangan-yang-tak-maksimal-cJru> diakses pada tanggal 11 September 2018.

Bagaimana Konsekuensi Ketidaksinkronan Persyaratan Penyelesaian Sengketa Antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan terhadap tujuan OJK dalam melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mengkaji konsekuensi ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan terhadap tujuan OJK dalam melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

### **D. Manfaat Penelitian**

Karya penulis ini memiliki dua manfaat, yaitu:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat Teoritis ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum pada umumnya dan bermanfaat bagi perkembangan ilmu hukum ekonomi dan bisnis khususnya di bidang perbankan serta meninjau konsekuensi ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa antara

Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan terhadap tujuan OJK dalam melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

## 2. Manfaat Praktis

Manfaat praktis diharapkan dapat melindungi kepentingan para pihak, khususnya Konsumen yang mengalami sengketa dengan pelaku usaha jasa keuangan, selain itu juga dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk praktisi dan masyarakat serta memberikan perkembangan ilmu pengetahuan terkait dengan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan.

## E. Keaslian Penelitian

Keaslian Penelitian merupakan paparan bahwa penelitian yang dilakukan berbeda dengan penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti lain dalam bentuk penulisan hukum/skripsi dari dalam maupun dari luar Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Peneliti membandingkan dengan paling sedikit 3 (tiga) penulisan hukum/skripsi dengan memaparkan:

1. Putri Novita Natalia Napitupulu, 140511549, dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Penyelesaian Sengketa Antara

Bank Dengan Nasabah Di Sektor Perbankan”. Rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah; pertama, Bagaimanakah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan dan kedua, Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan. Hasil penelitian tersebut adalah pertama, Untuk mengetahui dan memahami kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan dan kedua Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan sebagai fasilitator tidak didelegasikan ke seluruh kantor Otoritas Jasa Keuangan sehingga sengketa tidak dapat diselesaikan secara cepat, sederhana, dan biaya murah. Syarat fasilitasi membatasi nominal maksimal Rp. 500.000.000,00 dalam sengketa perbankan. Nasabah yang mengalami kerugian diatas nominal yang ditentukan hanya direkomendasikan untuk menempuh jalur Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau Pengadilan Negeri. Hal tersebut belum mencerminkan perlakuan adil bagi seluruh nasabah dan jangka waktu dalam fasilitasi penyelesaian sengketa belum diatur secara normatif, melainkan hanya di dasari oleh KPI (*Keep Performance Indicator*) yang menyebabkan ketidakpastian hukum bagi penyelesaian sengketa.

2. Ernestin Yosefina Monika Nogo Kilok, 130511284, dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul

“Implementasi Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Menangani Lembaga Keuangan Yang Tidak Berizin Di Larantuka”. Rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah, pertama: Apakah Otoritas Jasa Keuangan mempunyai kewenangan untuk melakukan pengawasan terhadap lembaga keuangan yang tidak berizin? Dan kedua: Bagaimanakah pelaksanaan wewenang Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan edukasi kepada masyarakat?. Hasil penelitian tersebut adalah, pertama Berdasarkan Pasal 28 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK mempunyai kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat dengan memberikan edukasi dan informasi kepada masyarakat tentang praktek penghimpunan dana masyarakat dan pengelolaan investasi oleh pihak yang tidak mempunyai izin atau menyalahgunakan izin dan kedua, Edukasi sudah dilaksanakan melalui sosialisasi dan *sharing knowledge* (koordinasi) tapi belum menyentuh sebagian besar subyek yang mempunyai potensi untuk berinvestasi kepada lembaga keuangan ilegal, misalnya kepada masyarakat yang sumber daya manusia masih rendah seperti para petani, nelayan serta para ibu rumah tangga yang berada di kabupaten-kabupaten sehingga edukasi yang sudah dilaksanakan belum tepat sasaran.

3. Bertha Riorita Sardina Siagian, 130511302 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan

Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Memberi Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Memberikan Perlindungan Terhadap Konsumen”. Rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah Bagaimanakah pengaturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen?. Hasil penelitian tersebut adalah Bahwa pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen masih belum optimal, karena tidak diaturnya mengenai jangka waktu pemberian tanggapan oleh Otoritas Jasa Keuangan dari aduan yang telah disampaikan konsumen dalam peraturan tersebut. Pengaturan mengenai jangka waktu tersebut dapat ditemukan di dalam aturan *Internal* Otoritas Jasa Keuangan yakni berdasarkan Peraturan Dewan Komisiner (DPK). Peraturan Dewan Komisiner (DPK) merupakan aturan yang tidak berlaku secara publik atau tidak dipublikasikan terhadap masyarakat, sehingga dampak yang timbul dari tidak diaturnya jangka waktu tersebut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yakni tidak tercapainya hak Konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan kepastian informasi mengenai tindak lanjut atas aduan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk

penyelesaian sengketa Konsumen. Tidak tercapainya hak tersebut menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan sebagai institusi atau lembaga yang memiliki kenyamanan dan kepastian informasi atau aduan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penyelesaian sengketa menjadi tidak tercapai, sehingga tidak tercapainya hak tersebut menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan sebagai institusi atau lembaga yang memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan konsumen di sektor jasa keuangan.

#### **F. Batasan Konsep**

Sesuai dengan judul dalam penelitian ini, maka batasan konsepnya adalah:

1. Penyelesaian menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, penyelesaian [pe.ny.e.le.sai.an] adalah proses, cara, perbuatan, menyelesaikan (dalam berbagai arti seperti pemberesan, pemecahan).<sup>9</sup>
2. Sengketa adalah perselisihan antara Konsumen dengan Lembaga Jasa Keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh Konsumen pada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Lembaga Jasa Keuangan setelah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan berdasarkan Pasal 1 ke 13 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>9</sup> <https://kbbi.web.id/selesai>, diakses pada tanggal 26 Februari 2019, Pukul 22.55 WIB

3. Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
4. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, dan menyalurkan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
5. Fasilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, fasilitas [fa.si.li.tas] adalah sarana untuk melancarkan pelaksanaan fungsi<sup>10</sup>
6. Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian hukum ada dua yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris.<sup>11</sup> Sesuai dengan permasalahan hukum yang diteliti maka peneliti ini menggunakan penelitian normatif. Penelitian

---

<sup>10</sup> <https://kbbi.web.id/fasilitas> diakses pada tanggal 25 April 2019, Pukul 23.35 WIB

<sup>11</sup> Bahder Johan Nasution, 2008, Metode Penelitian Ilmu Hukum, CV. Mandar Maju, Bandung, hlm. 80.

normatif yang merupakan penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif yang berupa peraturan perundang-undangan<sup>12</sup>. Penelitian ini mengenai Ketidaksinkronan Persyaratan Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014.

## 2. Sumber Data

Sumber hukum yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini adalah data sekunder. Data sekunder data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang meliputi perundang-undangan, yurisprudensi, dan buku literatur hukum atau bahan hukum tertulis lainnya<sup>13</sup>

Jenis data yang digunakan adalah Data Sekunder yang terdiri dari:

- a. Bahan Hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan
  1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
  2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
  3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan;
  4. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

---

<sup>12</sup> Soerjono Soekanto dan Sri Mamudji, 2003, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Ed.1. Cet. 6, Raja Grafindo Persada, Jakarta

<sup>13</sup> Abdulkadir Muhammad, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 151.

5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan.
7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder adalah “bahan hukum yang erat kaitannya dengan hukum primer yang dapat memberikan petunjuk dan penjelasan atas bahan hukum primer.”<sup>14</sup>

Bahan hukum sekunder tersebut berupa:

1. Penjelasan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dalam bahan hukum primer.
2. Buku-buku, jurnal dan literatur yang berkaitan dengan bahan hukum primer
3. Narasumber yang paham mengenai penyelesain sengketa yang di fasilitasi oleh OJK

3. Metode Pengumpulan Data

Data dalam penulisan ini dikumpulkan dengan cara :

---

<sup>14</sup> Peter Mahmud Marzuki, 2005, *Penelitian Hukum*, Prenada Media, Jakarta, hlm. 155

- a. Studi Kepustakaan, yaitu dengan membaca dan mengumpulkan bahan-bahan pustaka berupa : peraturan perundang-undangan, buku-buku serta literatur yang berkaitan.
- b. Wawancara adalah proses tanya jawab dengan narasumber untuk memperoleh informasi mengenai ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014, pedoman wawancara menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun oleh peneliti serta peneliti menggunakan alat rekaman dari telepon seluler yang dilakukan terhadap narasumber sebagai berikut:

1. Dr. Asteria Diantika Kasubag Edukasi dan Perlindungan Konsumen di Kantor Otoritas Jasa Keuangan cabang DIY

#### 4. Analisis Data

Seluruh data yang di peroleh dari hasil penelitian akan dianalisis secara kualitatif. Analisis secara kualitatif dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh yang selanjutnya dipilih berdasarkan relevansinya terhadap topik penelitian. Data tersebut kemudian disusun secara sistematis untuk dihubungkan dan dianalisis dengan peraturan-peraturan terkait, agar selanjutnya dapat ditarik kesimpulan guna menjawab permasalahan. Hasil penelitian disajikan secara deskriptif dan ditarik kesimpulanya secara deduktif dari umum ke khusus. Yang dimaksud disajikan secara deskriptif yaitu dengan menjelaskan keadaan yang sebenarnya di lapangan, kemudian dari hasil

penelitian tersebut dapat menjelaskan gambaran yang ada sehingga mampu memberikan kesimpulan terhadap permasalahan yang ada.

#### 5. Proses Berpikir

Dalam penarikan kesimpulan, proses berpikir yang digunakan yakni secara deduktif. Proses berpikir deduktif yaitu berawal dari proposisi umum kemudian berakhir pada kesimpulan yang bersifat umum menuju hal yang bersifat khusus mengenai ketidaksinkronan persyaratan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014.

### **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan hukum/skripsi merupakan rencana isi penulisan hukum/skripsi:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum/skripsi

#### **BAB II : PEMBAHASAN**

Bab ini berisi mengenai tinjauan yuridis terkait dengan efektifitas kewenangan otoritas jasa keuangan dalam pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen dalam rangka mencapai tujuan otoritas jasa keuangan untuk mampu

melindungi kepentingan masyarakat.

### BAB III : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan yang berisi jawaban atas permasalahan dan saran