

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Jenis Penanganan penyelesaian sengketa**

Penanganan penyelesaian sengketa adalah proses atau tindakan yang dilakukan untuk mencapai kesepakatan atau penyelesaian yang adil dan menguntungkan baik bagi nasabah dan lembaga perbankan yang terlibat dalam konflik atau perselisihan akibat kasus pembobolan rekening bank. Pada dasarnya proses penanganan sengketa melibatkan identifikasi, analisis dan pemahaman mengenai permasalahan yang terjadi, serta melibatkan pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa tersebut, dengan tujuan untuk mengatasi konflik, memperbaiki hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan, serta mencari penyelesaian yang dapat diterima oleh kedua belah pihak. Selain itu, penanganan penyelesaian sengketa dapat melibatkan proses negosiasi, mediasi, arbitrase, pertemuan penyelesaian atau melalui litigasi di pengadilan. Dalam beberapa kasus, penanganan sengketa menjadi langkah awal yang dilakukan untuk mencapai penyelesaian yang optimal.

Berdasarkan penanganan penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

##### **1. Non litigasi**

Non litigasi adalah proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan.

Dalam proses non litigasi, pihak-pihak yang terlibat dalam sengketa akan

bekerja sama untuk mencapai solusi yang saling menguntungkan tanpa menyelesaikan di litigasi. Penyelesaian non litigasi sering dilakukan untuk menghindari biaya, waktu, dan ketidakpastian yang ada dalam proses penyelesaian litigasi. Pihak-pihak yang terlibat dapat lebih fleksibel dalam mencapai solusi yang diinginkan sesuai dengan kepentingan atas kerugian yang timbul. Pada dasarnya penyelesaian non litigasi menyediakan alternatif yang efisien dan efektif bagi pihak-pihak yang terlibat untuk menyelesaikan sengketa tanpa harus melalui jalur pengadilan.

Non litigasi dalam konteks lembaga perbankan mengacu pada upaya penyelesaian sengketa yang terjadi antara nasabah dan bank, tanpa melibatkan pengadilan. Penyelesaian sengketa secara Non litigasi dapat dilakukan dengan beberapa cara antara nasabah dan lembaga perbankan, yaitu: *pertama* mediasi, dimana pihak nasabah dan bank dapat melakukan mediasi dengan bantuan mediator independen untuk mencari solusi yang saling menguntungkan dan menghindari proses pengadilan. *Kedua*, negosiasi, dimana nasabah dan bank dapat melakukan negosiasi langsung untuk mencapai kesepakatan yang memuaskan kedua belah pihak tanpa melibatkan pihak ketiga. *Ketiga*, arbitrase, dimana dalam kasus sengketa yang lebih sulit masalahnya, nasabah dan bank dapat memilih untuk mengikuti proses arbitrase yang putusan akhirnya akan diambil oleh panel arbiter yang independen. *Keempat*, Ombudsman Perbankan, dimana nasabah dapat mengajukan pengaduan atau sengketa mereka kepada Lembaga Ombudsman perbankan yang bertindak

sebagai mediator independen dalam menyelesaikan masalah antara nasabah dan bank. Tujuan dari penyelesaian sengketa non litigasi adalah untuk mencapai penyelesaian yang cepat, biaya murah, dan menjaga hubungan baik antara nasabah dan bank.

Dalam kasus pembobolan rekening bank, nasabah dapat melakukan penyelesaian sengketa secara non litigasi melalui Unit Pengaduan nasabah dan LAPS. Unit pengaduan nasabah adalah bagian dari lembaga perbankan yang bertanggung jawab untuk menangani pengaduan yang diajukan oleh nasabah guna menyelesaikan masalah atau keluhan yang ditimbulkan karena telah menyebabkan kerugian. Pada unit pengaduan nasabah, nasabah dapat mengungkapkan masalah atau ketidakpuasan mereka terkait layanan, transaksi, produk, atau kebijakan yang diterapkan oleh lembaga perbankan.

Berdasarkan POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan, peraturan ini bertujuan untuk melindungi hak dan kepentingan nasabah serta mendorong penyelesaian yang adil, efisien dan efektif atas keluhan yang diajukan nasabah. Dengan demikian unit pengaduan nasabah ada untuk mengatur mengenai kewajiban lembaga perbankan untuk memberikan saluran pengaduan yang mudah diakses dan jelas bagi nasabah, dimana penanganan pengaduan dilakukan dengan cepat, profesional dan transparan. Selain itu, diperlukan pembentukan tim atau unit khusus yang bertanggung jawab dalam menangani pengaduan yang dilakukan nasabah, agar dalam pemberian tanggapan lebih jelas dan terperinci sehingga

dimengerti oleh nasabah. Sementara itu, tindak lanjut yang lebih konkret untuk menyelesaikan pengaduan nasabah harus sesuai dengan prosedur yang berlaku yaitu peraturan yang mengatur. Peraturan yang ada digunakan untuk memastikan adanya perlindungan kepada nasabah dan memperbaiki hubungan yang rusak antara nasabah dan lembaga perbankan.

Pada dasarnya nasabah dapat mengungkapkan masalah yang terjadi secara lisan atau tertulis tentang kerugian materil yang dialami akibat tidak terpenuhinya perjanjian atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Unit pengaduan nasabah disediakan oleh lembaga perbankan sebagai upaya menyelesaikan pengaduan disektor jasa keuangan dengan ruang lingkup layanan yang dimulai dari penerimaan, penanganan, penyelesaian pengaduan, dan memastikan kebenaran informasi yang disampaikan konsumen, serta analisis. Unit pengaduan nasabah wajib dimiliki oleh setiap lembaga perbankan. Pada dasarnya, POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di sektor jasa keuangan, memberikan perlindungan hukum kepada nasabah agar lembaga perbankan dalam melakukan penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara transparan, cepat, dan adil. Apabila penyelesaian sengketa di unit pengaduan nasabah tidak mencapai kesepakatan maka, nasabah dapat melanjutkan penyelesaian sengketa di lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang disingkat menjadi LAPS.

Selanjutnya, penyelesaian sengketa melalui LAPS adalah lembaga atau mekanisme diluar proses peradilan formal yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan lembaga perbankan. Pada dasarnya, LAPS bertujuan untuk mencapai penyelesaian yang adil, efektif, dan cepat tanpa melibatkan persidangan di pengadilan. Berdasarkan POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan setiap lembaga perbankan harus memiliki satu LAPS, karena penyelesaian melalui LAPS bersifat rahasia dan tidak memerlukan waktu yang dalam sehingga dalam memberikan putusan lebih objektif dan relevan untuk mewujudkan kepastian hukum bagi nasabah dan lembaga perbankan atas sengketa yang terjadi.

Sementara itu, penyelesaian sengketa dapat dilakukan dengan beberapa cara, *pertama* mediasi yang melibatkan pihak ketiga sebagai mediator untuk membantu pihak yang bersengketa mencapai kesepakatan. *Kedua*, adjudikasi yang melibatkan para pihak, dalam hal para pihak menolak, para pihak dapat mencari upaya penyelesaian lainnya. *Ketiga*, arbitrase penyelesaian diluar pengadilan yang didasarkan pada perjanjian arbitrase dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa bersifat final dan mengikat.

Dengan demikian, POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur tentang penyelesaian sengketa jasa keuangan melalui LAPS yang terintegrasi dengan perkembangan teknologi

untuk mewujudkan penyelesaian sengketa melalui LAPS yang efektif dan efisien yang dilakukan di luar pengadilan. Pembentukan LAPS diharapkan dapat menghasilkan standar yang berkualitas dalam memberikan layanan bagi seluruh konsumen dan memudahkan konsumen dalam menyelesaikan sengketa, termasuk sengketa dari pemanfaatan produk dan layanan keuangan yang melibatkan sektor jasa keuangan.

Hal tersebut dilihat dari tugas dan wewenang LAPS dalam menjalankan tugasnya, yaitu melaksanakan penanganan dan penyelesaian sengketa konsumen, memberikan konsultasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dengan melakukan penelitian dan pengembangan layanan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, membuat peraturan dalam rangka penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, melakukan kerja sama dengan lembaga perlindungan konsumen baik nasional maupun internasional dan melakukan pengembangan kompetensi mediator dan arbiter yang terdaftar pada LAPS. Selain itu, LAPS juga memberikan fasilitas untuk penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui mediasi, adjudikasi, dan arbitrase untuk memberikan kepastian hukum bagi nasabah berdasarkan prinsip independen, adil, efektif, dan efisien sehingga mudah diakses. Namun dalam POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan memiliki kelebihan dan kekurangan dalam memberikan perlindungan konsumen, yang dapat dilihat dalam syarat sengketa yang terjadi dan ditangani oleh LAPS harus ditangani atau dilakukan

upaya penyelesaian oleh PUJK (*internal dispute resolution*) namun ditolak oleh konsumen atau konsumen belum menerima tanggapan pengaduan, kemudian tidak sedang diperiksa atau diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa lainnya, serta sengketa harus bersifat keperdataan. Penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPS pada dasarnya merupakan salah satu bentuk kehadiran perlindungan masyarakat secara represif. Mengingat bahwa UU perbankan tidak mengatur mengenai perlindungan nasabah. Secara spesifik POJK ini mengatur mengenai LAPS yang mana dalam rangka sulitnya mencapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam menyelesaikan pengaduan oleh lembaga jasa keuangan, maka terbentuklah suatu lembaga independen yang secara terkhusus untuk menyelesaikan sengketa dalam sektor jasa keuangan dengan cepat, murah, adil dan juga efisien.

Dengan demikian, peraturan ini penting dalam memberikan alternatif penyelesaian sengketa yang efektif bagi nasabah dan bank. Penyelesaian sengketa dapat dilakukan secara netral dan adil, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan dan memberikan perlindungan kepada nasabah.

## **2. Litigasi**

Perlindungan hukum merupakan konsep yang mengacu pada upaya untuk melindungi hak dan kepentingan nasabah dan lembaga perbankan dalam konteks sistem hukum yang berlaku untuk memastikan nasabah dan

lembaga perbankan memiliki kesempatan yang adil untuk mendapatkan keadilan dan merasa aman dalam melaksanakan hak-hak dan kewajibannya. Pada dasarnya penyelesaian sengketa litigasi adalah proses penyelesaian sengketa melalui jalur hukum, dimana nasabah dapat mengajukan tuntutan ke pengadilan untuk memperoleh keputusan yang mengikat. Penyelesaian sengketa melalui litigasi dapat dilakukan secara pidana dan perdata. Penyelesaian sengketa untuk kasus pembobolan rekening bank nasabah dapat diselesaikan melalui perkara perdata. Dalam proses litigasi nasabah dan lembaga perbankan dapat menyampaikan argumen dan memaparkan bukti-bukti yang mendukung atau pembelaan mereka kepada hakim atas kerugian yang dirasakan di persidangan. Selanjutnya, hakim akan memutuskan kasus pembobolan rekening berdasarkan hukum yang berlaku.

Berdasarkan data yang didapatkan dari website Direktori Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2022 terdapat 1836 kasus pembobolan rekening nasabah yang diselesaikan melalui perkara perdata dan dikabulkan oleh pengadilan untuk mendapatkan ganti kerugian baik tingkat pertama, kasasi, maupun peninjauan kembali.

**a. Kelebihan penyelesaian melalui litigasi, yaitu:**

1. Keputusan yang mengikat bagi kedua belah pihak yang bersengketa, dimana keputusan yang diambil oleh hakim dalam pengadilan memiliki kekuatan hukum yang bersifat memaksa bagi nasabah dan

lembaga perbankan yang bersengketa, sehingga kedua belah pihak harus mematuhi dan melaksanakannya.

2. Memiliki prinsip keadilan, dimana dalam proses litigasi nasabah dan lembaga perbankan memiliki kesempatan yang sama untuk mengajukan argumen dan bukti-bukti yang dimiliki dihadapan hakim pengadilan, sehingga keputusan pengadilan didasarkan pada hukum dan bukti-bukti yang ditemukan guna memastikan keadilan dalam penyelesaian sengketa.
3. Penguasaan hukum, dimana melalui proses litigasi, nasabah dan lembaga perbankan dapat memahami dan mempelajari hukum serta perkembangan melalui putusan-putusan hukum yang diambil oleh pengadilan.

**b. Kelemahan penyelesaian melalui litigasi:**

1. Proses litigasi sering melibatkan biaya yang tinggi seperti biaya pengacara, saksi ahli, dan pemeriksaan bukti yang signifikan. Selain itu, biaya yang tinggi dapat menjadi penghalang bagi nasabah yang tidak memiliki sumber finansial yang cukup memadai.
2. Proses litigasi sering kali memakan waktu yang lama, dimana pengajuan gugatan, penundaan persidangan, dan banding dapat memperpanjang proses penyelesaian sengketa yang mengakibatkan keterlambatan mendapatkan keadilan.

3. Kelemahan terakhir adalah hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan menjadi rusak karena saling berlawanan yang sebenarnya dasar hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan adalah kepercayaan. Hal ini menyebabkan kerusakan hubungan, sehingga sulit untuk diperbaiki setelah proses litigasi selesai.

Penting untuk diketahui bahwa penyelesaian sengketa melalui litigasi tidak menjadi pilihan diawal dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan karena hubungan antara nasabah dan lembaga perbankan didasarkan kepercayaan.

## **B. Landasan Teori**

Landasan teori yang ada dalam ilmu hukum dapat berbentuk ajaran, asas/prinsip dasar atau aliran-aliran hukum. Hukum dibuat dan diciptakan untuk memiliki tujuan yang hendak dicapai *H. Zaeni Asyhadie dan Arief Rahman, 2016: 166*). Berdasarkan landasan teori yang biasa digunakan dalam ilmu hukum salah satunya adalah Utilitarianisme, teori ini menekankan pada prinsip kemanfaatan atau utilitas, dimana hukum harus bertujuan untuk menciptakan kebahagiaan atas kemanfaatan bagi masyarakat.

Tujuan hukum memang memberikan kemanfaatan bagi individu dan masyarakat secara umum. Hukum memberikan kerangka kerja dan aturan yang dibutuhkan guna menjaga ke stabilitas sosial, mengatur hubungan, dan melindungi hak-hak dan kewajiban yang diberikan. Dengan adanya hukum,

kehidupan bermasyarakat dapat menjadi lebih teratur dan adil. Hukum juga dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa dan konflik serta melindungi masyarakat dari penyalahgunaan kekuasaan. Hal ini dapat dilihat dalam pengertian tujuan hukum yaitu untuk mengatur perilaku masyarakat dan menjaga ketertiban dalam suatu masyarakat. Oleh sebab itu, hukum bertujuan untuk mewujudkan keadilan, keamanan, dan kesejahteraan bagi semua individu dalam suatu negara. Hukum juga memiliki peran dalam melindungi hak asasi manusia, mengatur konflik, menegakan aturan, dan membentuk tatanan sosial yang adil dan berfungsi, dengan terciptanya ketertiban dalam bermasyarakat diharapkan kepentingan manusia (subjek hukum) akan terlindungi tanpa harus berbenturan dengan kepentingan sesamanya. Tujuan hukum yang terdapat dalam jurnal *Teori Utilitarianisme* Jeremy Bentham merupakan Tujuan Hukum atau Metode Pengujian Produk Hukum?

Dalam penelitian ini landasan teori yang digunakan adalah teori hukum *Utilitarianisme* atau yang disebut *utilitisme*, *utilisti*, atau *eudaemonistis* (Zainal Asiki, 2020: 133). Teori ini dipelopori oleh Jeremy Bentham, dimana hukum menekankan pada prinsip kemanfaatan atau utilitas yang merupakan pendekatan yang dihubungkan dengan konsep manfaat atau kebahagiaan (*happiness*) (Wibowo T. Tunardy, 2020:1). Menurut teori utilitas, tindakan atau kebijakan hukum dianggap baik dan benar jika menghasilkan konsekuensi yang menguntungkan dalam memberikan manfaat bagi banyak orang. Dalam konteks hukum, hal ini harus bertujuan untuk menciptakan kesejahteraan dan kebahagiaan bagi

masyarakat secara keseluruhan dengan mengutamakan pendekatan yang lebih pragmatis dalam mengambil keputusan hukum. Oleh sebab itu, pihak-pihak yang terlibat dalam sistem hukum harus mempertimbangkan dan menimbang konsekuensi dari berbagai tindakan atau kebijakan hukum untuk mencapai hasil yang paling menguntungkan. Artinya sesuatu tindakan yang baik atau jahat merupakan tindakan yang harus diukur dari kuantitas kesukaan atau kesengsaraan yang ditimbulkan oleh sebuah perbuatan, dengan menggunakan prinsip-prinsip yang menyetujui atau menolak setiap tindakan yang merugikan kebahagiaan pihak yang berkepentingan. Apabila pihak yang berkepentingan adalah perorangan, maka prinsip *utility* harus dirancang untuk meningkatkan kebahagiaannya, apabila pihak yang berkepentingan adalah masyarakat, maka prinsip *utility* harus diarahkan untuk kebahagiaan masyarakat. Kebahagiaan terbesar untuk sebagian besar orang atau terkenal dengan ungkapan “*the greatest happiness for the greatest number*”.

Namun, penting untuk diperhatikan bahwa dalam penerapannya teori utilitas harus sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan dan hak asasi manusia karena keuntungan atau manfaat yang dihasilkan oleh hukum tidak boleh melanggar prinsip-prinsip keadilan atau merugikan hak-hak dasar individu maupun masyarakat. Hal ini dapat dilakukan oleh pemerintah dalam menjalankan tugasnya dengan meningkatkan kebahagiaan dapat memungkinkan terciptanya keamanan dengan cara mengurangi penderitaan dengan pembentuk undang-undang yang menjamin kebahagiaan individu maupun masyarakat sesuai dengan

empat tujuan yang ingin dicapai, yaitu subsistensi, kelimpahan, persamaan, dan keamanan bagi warga negara (*Peter M. Marzuki, 2016: 119-123*).

Subsistensi merupakan kebutuhan yang diberikan sesuai dengan peraturan yang digunakan penegak hukum dalam melakukan perbuatan hukum. Kelimpahan merupakan kondisi yang terdapat banyak peraturan hukum yang berlaku di suatu negara, yang diperlukan upaya untuk menyederhanakan dan mengkonsolidasikan peraturan hukum yang ada. Persamaan merupakan hal yang harus dilakukan secara adil agar mencapai kesetaraan dan keamanan bagi warga negara merupakan hal yang diberikan negara menyangkut hak yang dimiliki dan patut diberikan perlindungan hukum. Fungsi dari hukum harus mengacu keempat tujuan yang dijelaskan di atas, sehingga dalam praktiknya dapat membantu mengambil keputusan hukum untuk mempertimbangkan dan mengevaluasi kemanfaatan hukum dari berbagai kebijakan dan tindakan hukum yang akan diambil.

### **C. Batasan Konsep**

1. Penyelesaian sengketa adalah proses penyelesaian perkara yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa dengan melalui litigasi yang proses penanganan perkara hukum yang melalui jalur pengadilan untuk menyelesaikannya.
2. Perlindungan Hukum berdasarkan C.S.T Kansil adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa

aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman pihak manapun (*C.S.T Kansilm 1989: 40*).

3. Pembobolan diartikan sebagai proses, cara, perbuatan membobol, membobol berarti menjebol atau merusak, menembus, dan mencuri uang dengan cara menipu pegawai atau pengawas, serta mempermainkan komputer. Orang yang melakukan proses membobol disebut pembobol, karena dianggap sebagai orang yang merusak atau membongkar dengan paksa.
4. Rekening berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah sistem yang mencatat lembar buku besar secara sistematis memuat tentang perubahan nilai harta, pengeluaran, pendapatan, dan utang kepada subjek tertentu.
5. Kerugian berdasarkan Pasal 1365 KUHPerdara adalah setiap orang yang melakukan perbuatan melanggar hukum diwajibkan untuk mengganti kerugian yang timbul dari kesalahannya tersebut.
6. Lembaga jasa keuangan berdasarkan Pasal 1 angka 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.
7. Perbankan berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.

8. Bank berdasarkan Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.
9. Nasabah berdasarkan Pasal 1 angka 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan adalah pihak yang menggunakan jasa bank.

#### D. Sistematika Penelitian

