

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan zaman pada saat ini ditandai dengan arus globalisasi yang sangat pesat di segala bidang, termasuk di bidang industri perbankan dan jasa keuangan. Perbankan merupakan lembaga keuangan yang memiliki pengaruh besar dalam perdagangan internasional dan memiliki peran yang sangat penting dalam pembangunan nasional. Peran tersebut diwujudkan dalam fungsi utamanya sebagai lembaga intermediasi atau institusi perantara antara debitur dan kreditur. Berdasarkan hal tersebut, pelaku ekonomi yang membutuhkan dana untuk menunjang kegiatannya dapat terpenuhi dan roda perekonomian mampu bergerak.

Lembaga keuangan dibutuhkan untuk menggerakkan roda perekonomian negara yang fungsinya untuk mengatur dan mendukung penyaluran dana. Pasal 23D Undang undang Dasar 1945 yang berbunyi, Negara memiliki suatu bank sentral yang susunan, kedudukan, kewenangan, tanggung jawab, dan independensinya diatur dengan Undang-Undang. Hal ini direalisasikan dalam Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.

Pengertian bank menurut Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan 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. Berdasarkan pengertian bank menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, perbankan memiliki fungsi utama dalam perekonomian negara yang dimana tercantum pula dalam pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan yang menyatakan bahwa bank berfungsi sebagai perantara keuangan (*financial intermediary*) dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjam.¹

Menurut Iwan Rizky perbankan memiliki fungsi yang sangat penting dalam perekonomian negara. Perbankan mempunyai fungsi utama yaitu sebagai intermediasi, yaitu penghimpun dana dari masyarakat dan

¹ Gazali, Djoni S., dan Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 141.

menyalurkannya secara efektif dan efisien pada sektor-sektor riil untuk menggerakkan pembangunan dan stabilitas perekonomian sebuah negara.²

Berdasarkan ketentuan ini dapat disimpulkan bahwa bank memiliki fungsi sebagai perantara pihak-pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of funds*) dengan pihak-pihak yang kekurangan dan memerlukan dana (*deficit of funds*).³ Berdasarkan hal tersebut dalam menjalankan fungsi tersebut akan menimbulkan hubungan hukum antara pihak bank dengan pihak nasabah.

Kompleksnya kebutuhan manusia dan pertumbuhan manusia itu sendiri maka dalam tata kelola bank, bank berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik serta menawarkan berbagai macam produk bank yang beragam terhadap nasabah yang tujuannya untuk menjaga hubungan kepercayaan antara bank dengan nasabah.⁴ Dalam interaksi antara bank dengan nasabah yang dinamis, ditambah dengan jumlah produk dan layanan jasa keuangan yang selalu berkembang, kemungkinan terjadinya sengketa tidak terhindarkan, hal tersebut disebabkan beberapa faktor, diantaranya adalah perbedaan pemahaman antara bank dengan nasabah mengenai suatu produk atau layanan jasa keuangan terkait. Sengketa juga

² Iwan Rizky, 2016, "Pelaksanaan Hukum Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah", *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, Vol-XVIII/No-01/April/2016, Universitas Syiah Kuala, hlm. 122.

³ Muhammad Djumhana, 2003, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm. 1

⁴ Judisseno, Rimsky K., 2005, *Sistem Moneter dan Perbankan di Indonesia*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm. 5.

dapat disebabkan kelalaian bank atau nasabah dalam melaksanakan kewajiban dalam perjanjian terkait produk atau layanan dimaksud.

Bank Indonesia memiliki peran penting dalam memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan-kepentingan nasabahnya atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan bank. Peran ini dijalankan Bank Indonesia melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.

Mediasi perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan⁵. Berdasarkan ketentuan ini, apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, maka sengketa tersebut dapat diselesaikan melalui mediasi. Dalam hal menempuh jalur mediasi, disebutkan dalam pada Pasal 2 PBI No. 8/5/PBI/2006, yaitu

“Sengketa antara Nasabah dengan Bank yang disebabkan tidak terpenuhinya tuntutan finansial Nasabah oleh Bank dalam penyelesaian pengaduan Nasabah, dapat diupayakan penyelesaiannya melalui Mediasi Perbankan.”⁶

Mediasi perbankan memiliki tujuan untuk menyelesaikan sengketa transaksi keuangan apabila setelah melalui jalur penyelesaian unit

⁵ Luh Putu Vera Astri Pujyanti dan Amelia Kandisa, 2015, “Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi Perbankan”, Jurnal IUS, Vol-III/No-8/Agustus 2015/, Kajian Hukum dan Keadilan, hlm. 225

⁶ Jimmy Joses Sembiring, 2011, *Cara Menyelesaikan Sengketa di Luar Pengadilan*, Visi Media, Jakarta Selatan, hlm. 131.

pengaduan di bank tidak berhasil dilakukan. Selain untuk menyelesaikan sengketa, mediasi juga bertujuan untuk menjaga ikatan yang baik yang telah ada diantara pihak bank dengan pihak nasabah, sehingga jika terjadi sengketa hubungan baik antara pihak bank dan pihak nasabah tetap dapat berkelanjutan. Hal tersebut yang sebenarnya menjadi alasan mengapa banyak pihak memilih mediasi untuk menyelesaikan sengketa. Peraturan Bank Indonesia (PBI) tentang Mediasi Perbankan mengatur bahwa sebelum dibawa ke lembaga mediasi perbankan, setiap sengketa antara nasabah dengan bank harus diselesaikan lebih dulu secara internal oleh bank yang bersangkutan melalui unit pengaduan oleh nasabah, jika pengaduan nasabah tidak dapat diselesaikan oleh bank, maka nasabah dapat mengajukan masalah tersebut ke lembaga mediasi perbankan Bank Indonesia. Namun Sejalan dengan amanat Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia maka dibentuk lembaga pengawas pada jasa keuangan melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan merupakan lembaga negara yang mempunyai fungsi pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sektor jasa keuangan tersebut meliputi, jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa

keuangan lainnya. Hal ini berdasarkan ketentuan peralihan Pasal 55 angka 1 dan 2 Undang-Undang No. 21 tahun 2011 yang menyebutkan bahwa:

1. “Pasal 55 ayat 1 Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal, Peransuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK
2. Pasal 55 Ayat 2 Undang-Undang OJK menentukan bahwa Sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK.”

Otoritas jasa keuangan dalam hal perlindungan konsumen dan masyarakat berwenang untuk melakukan pembelaan hukum. Pembelaan ini meliputi memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan lembaga jasa keuangan yang dimaksud. Otoritas Jasa Keuangan juga dapat mengajukan gugatan untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada dibawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun dibawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik, dan/atau untuk memperoleh ganti rugi pada konsumen dan/atau lembaga keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan PerUndang-Undangan di sektor jasa keuangan.⁷

Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi menyiapkan perangkat yang memadai untuk

⁷ Adrian Sutedi, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, hlm. 92.

pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan, membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan, memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Hal ini tercermin dari Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dimana Pelaku usaha jasa keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen.

Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan di sektor perbankan sebagai mana yang dimaksud dalam Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu Unit Pengaduan Nasabah. Pengaduan nasabah yang diselesaikan melalui Unit Pengaduan Nasabah, apabila tidak menemukan kata sepakat antara pihak bank dengan nasabah dapat diselesaikan dengan diajukannya pengaduan tersebut melalui penyelesaian non-litigasi yaitu penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dapat diajukan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau Otoritas Jasa Keuangan atau penyelesaian litigasi yaitu melalui pengadilan, hal ini berdasarkan Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian dan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan menurut Pasal 42 dan Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Kehadiran Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat memberikan perlindungan bagi nasabah lebih baik lagi, namun Otoritas Jasa Keuangan mencatat perbankan masih menjadi sektor dengan tingkat pengaduan tertinggi, dibandingkan sektor jasa keuangan lainnya. Dari 499 aduan mengenai transparansi yang diterima OJK sepanjang 2013-2018, pengaduan sektor perbankan mendominasi sebesar 53,3%.⁸ Berdasarkan hal yang telah dipaparkan di atas, perlu dilakukan penelitian mengenai kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara Bank dengan Nasabah di sektor perbankan.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan pada latar belakang masalah, maka diajukan rumusan masalah sebagai berikut :

⁸ <http://validnews.co/Perbankan-dan-Asuransi-Dominasi-Pengaduan-Konsumen-ke-OJK-Smp>, diakses pada tanggal 25 Mei 2018, Pukul 12.10

1. Bagaimanakah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan?
2. Hambatan-hambatan apa sajakah yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan?

C. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan memahami kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan.
2. Untuk mengetahui dan memahami faktor yang menjadi hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan.

D. Manfaat penelitian

Dalam melakukan penelitian ini, maka manfaat yang diperoleh antara lain :

1. Manfaat Subyektif

Penelitian ini merupakan persyaratan bagi peneliti untuk menyelesaikan pendidikan di jenjang Strata I.

2. Manfaat Obyektif

a. Bagi Ilmu Pengetahuan

Untuk mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan Hukum Perbankan.

b. Bagi Pemerintah

Sebagai bahan masukan bagi pemerintah, guna meningkatkan kepastian dalam penegakan hukum, yang diharapkan agar lebih bijaksana dalam meningkatkan peran dalam nilai-nilai kebenaran, kadilan, dan nilai-nilai hukum lainnya.

c. Bagi Bank sebagai Lembaga Jasa Keuangan

Diharapkan bagi bank sebagai lembaga jasa keuangan dapat meningkatkan peran dalam memberikan perlindungan hukum terhadap kepentingan-kepentingan nasabahnya atas ketidakpuasan pelayanan yang diberikan bank

d. Bagi Nasabah

Diharapkan bagi nasabah agar mengetahui bentuk hak dan tanggung jawab yang diperoleh nasabah yang tujuannya untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara bank dan nasabah.

E. Keaslian Penelitian

Penelitian Hukum atau skripsi dengan judul **Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah di Sektor Perbankan** bertujuan untuk mengetahui Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah di Sektor Perbankan dan untuk mengetahui hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan. Penulisan hukum ini bukan merupakan duplikasi ataupun duplikat dari hasil karya penulis lain. Hal ini dapat dibuktikan dengan beberapa hasil penelitian berupa penulisan hukum atau skripsi :

1. Veronica Yulia Kusumawardani (03 05 08443) pada tahun 2002 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul “ Penyelesaian Sengketa Antara Bank dengan Nasabah Debitur dalam penyalahgunaan kartu kredit pada PT. Bank Permata, Tbk Yogyakarta. Tujuan penelitian ini adalah memperoleh bahan hukum mengenai upaya penyelesaian sengketa penyalahgunaan kartu kredit, serta mengetahui masalah yang timbul berkaitan dengan kartu kredit. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Perlu adanya peraturan hukum yang mengatur khusus tentang penyalahgunaan kartu kredit, sehingga dapat

diperoleh jalan keluar yang pasti untuk menyelesaikan sengketa terhadap penyalahgunaan kartu kredit.

- b. Nasabah pemilik kartu kredit perlu mengetahui fungsi atau kegunaan kartu kredit yang sebenarnya serta dapat mengukur kemampuan dalam menentukan limit transaksi agar tidak terjadi wanprestasi. Selain itu, para pemilik kartu dengan kartu kredit, khususnya data mengenai kartu kredit tersebut.
- c. Pihak bank sebaiknya memberikan informasi yang jelas mengenai risiko yang dapat terjadi pada nasabah pemilik kartu kredit dan jenis-jenis penyalahgunaan kartu kredit sehingga para pemilik kartu kredit dapat mengantisipasi terjadinya penyalahgunaan kartu kredit miliknya.

2. Gerry Smith Hutapea (100510475) pada tahun 2014 dari Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta, dengan judul ” Independensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Melaksanakan Mediasi. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui independensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa terkait masalah perbankan melalui jalur mediasi dan mengetahui upaya-upaya dalam pelaksanaan mediasi terhadap masalah perbankan. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

a. Otoritas Jasa Keuangan mengambil alih Direktorat Investigasi dan mediasi perbankan merupakan pelaksana mediasi perbankan yang ideal, sebab Otoritas Jasa Keuangan dalam pelaksanaan tugasnya juga mengawasi proses perbankan. Direktorat Investigasi dan mediasi perbankan memiliki keunggulan yang belum dimiliki oleh Lembaga Mediasi Perbankan yang Independen, yaitu enforcement sehingga bank akan taat baik dalam proses maupun melaksanakan kesepakatan mediasi. Dalam melaksanakan kesepakatan mediasi bagi bank yang tidak mematuhi proses dan kesepakatan mediasi dapat langsung dijatuhkan sanksi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

b. Dalam perwujudan independensi Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan khusus dalam mengatur lembaga alternatif yang menjadi wadah penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank, namun dalam prosesnya Otoritas Jasa Keuangan tidak bersifat independent, dikarenakan dalam penyelesaian masalah melalui mediasi, penunjukan Mediator masih dipegang oleh Otoritas Jasa Keuangan.

3. Muh. Dasril Tri Nurrachmat (B 111 12 026) pada tahun 2016 dari Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin Makassar, dengan judul “Prosedur Mediasi Perbankan di Era Otoritas Jasa

Keuangan”. Adapun hasil dari penelitian tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan adalah didahului dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada bank. Kemudian ketika tidak memenuhi kesepakatan, baru timbul sengketa. Kemudian nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Ketika nasabah memilih penyelesaian sengketa di luar pengadilan, maka nasabah dapat menyelesaikan sengketanya melalui mediasi perbankan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) atau dengan fasilitas penyelesaian sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan. Prosedur mediasi perbankan yang difasilitasi Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sedangkan prosedur mediasi perbankan oleh LAPSPI diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No 7/LAPSPI-PER/2015 Tentang Peraturan dan Prosedur mediasi.
- b. Kelebihan mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan: Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor perbankan yang berhasil dibentuk oleh Otoritas Jasa

Keuangan yaitu LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa 84 Perbankan Indonesia; Peraturan LAPSPI lebih spesifik mengatur mengenai: Co-mediator dan Sekretaris; Dokumentasi, korespondensi, dan komunikasi dalam proses mediasi; mengatur secara mendetail mengenai biaya layanan mediasi perbankan, benturan kepentingan, dan mediasi untuk Nasabah Basic Saving Accounts dan Nasabah UMKM. Kelemahan mediasi perbankan di era Otoritas Jasa keuangan: Terkadang apa yang disampaikan nasabah ke Otoritas Jasa Keuangan itu sangat berlainan dengan hasil penerimaan keterangan dari perbankan; Belum adanya fasilitator/mediator di kantor regional Otoritas Jasa Keuangan yang terdapat di daerah-daerah di seluruh Indonesia; Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan LAPSPI kurang mengatur mengenai itikad baik, akibat hukum jika tidak beritikad baik dan kewajiban kuasa hukum.

F. Batasan Konsep

1. Kewenangan adalah hak dan kekuasaan untuk bertindak, kekuasaan membuat keputusan, memerintah dan melimpahkan tanggung jawab kepada orang/badan lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu.⁹

⁹ <https://kbbi.web.id/wenang>, diakses pada tanggal 14 September 2017, pukul 04.00.

2. Otoritas Jasa Keuangan menurut Pasal 1 angka 1 Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga negara yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.
3. Penyelesaian dalam Kamus Bahasa Indonesia, berarti proses, cara, perbuatan, menyelesaikan, dalam berbagai-bagai arti seperti pemberesan, pemecahan.¹⁰
4. Sengketa dalam kamus Bahasa Indonesia, berarti pertentangan atau konflik, Konflik berarti adanya oposisi atau pertentangan antara orang-orang, kelompok-kelompok, atau organisasi-organisasi terhadap satu objek permasalahan.¹¹
5. Bank adalah suatu jenis lembaga keuangan yang melaksanakan berbagai macam jasa, seperti memberikan pinjaman, mengedarkan mata uang, pengawasan terhadap mata uang, bertindak sebagai tempat penyimpanan benda-benda berharga, membiayai usaha perusahaan, dan lain-lain.¹²

¹⁰ <https://kbbi.web.id/selesai>, diakses pada tanggal 14 September 2017, pukul 04.25.

¹¹ <https://kbbi.web.id/sengketa>, diakses pada tanggal 14 September 2017, pukul 04.37.

¹² Thomas Suyatno, dkk. 2007. *Kelembagaan Perbankan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.1

6. Nasabah adalah orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank dalam hal keuangan, dapat disebut juga sebagai pelanggan.¹³
7. Perbankan menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan

G. Metode penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di pergunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif berupa peraturan perundang-undangan yang berlaku, buku-buku, artikel, serta sumber pustaka lain yang berkaitan dengan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan. Penelitian hukum secara normatif adalah penelitian hukum kepustakaan yang dapat dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka yang merupakan data sekunder.

2. Bahan Hukum

Sumber data yang digunakan dalam penelitian hukum normatif ini adalah data sekunder yang diperoleh dari bahan-bahan pustaka.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain

¹³ <https://kbbi.web.id/nasabah>, diakses pada tanggal 14 September 2017, pukul 04.35.

a. Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan seperti :

- 1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945.
- 2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- 3) Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
- 4) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- 5) Peraturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- 6) Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan.
- 7) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- 8) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

b. Bahan hukum sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang memberikan penjelasan tentang bahan hukum primer.

Bahan hukum sekunder tersebut berupa:

- 1) Penjelasan peraturan perundang-undangan yang berkaitan dalam bahan hukum primer
- 2) Buku-buku dan literatur yang membahas tentang masalah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perbankan, dan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah.
- 3) Kamus sebagai rujukan yang menerangkan makna kata-kata didalam penulisan hukum yang berjudul Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Penyelesaian Sengketa antara Bank dengan Nasabah di Sektor Perbankam.

3. Metode Pengumpulan Bahan Hukum

a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan melakukan studi pustaka (*library research*) guna memperoleh bahan hukum primer maupun sekunder dengan cara mempelajari peraturan perundang-undangan, buku-buku serta artikel yang diperoleh

dari makalah maupun internet yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap narasumber dengan mengajukan pertanyaan yang sudah disusun sebelumnya secara sistematis. Pengumpulan bahan hukum dilakukan untuk memperoleh informasi sebagai data pendukung mengenai kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan yang berasal dari wawancara dengan narasumber yaitu pihak-pihak yang mengerti tentang masalah yang akan diteliti, diantaranya yaitu Roby Kurniawan yang merupakan staf Departemen Pembelaan Hukum dan Rija Fathul Bari yang merupakan staf Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

4. Metode Analisis

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian hukum ini adalah dengan cara analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah analisis yang dilakukan dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh dan merangkai data tersebut dengan sistematis lalu dideskripsikan serta dianalisis, sehingga didapat suatu gambaran tentang apa yang diteliti. Analisis data ini diharapkan dapat menjawab permasalahan yang dikaji.

I. Sistematika Penulisan Hukum atau Skripsi

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini dianalisis dan disusun dengan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian yang terdiri atas tipe penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, responden dan narasumber, teknik pengumpulan data, jenis dan sumber data metode analisis data.

BAB II PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di sektor perbankan berdasarkan Undang-undang no 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan Dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa keuangan

BAB III PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.