

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Perkembangan perekonomian nasional pada zaman ini senantiasa bergerak begitu cepat dengan adanya tantangan yang semakin kompleks seiring dengan banyaknya kebutuhan masyarakat. Demi terciptanya kebutuhan-kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi maka peran pemerintah sangat penting dalam pembangunan nasional. Pembangunan nasional bertujuan untuk mewujudkan suatu masyarakat adil dan makmur yang merata materil dan spiritual dalam era demokrasi ekonomi berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945.¹ Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan, termasuk bank.²

Bank merupakan lembaga keuangan penyedia jasa, berbagai jasa keuangan, bahkan di Negara maju, Bank merupakan kebutuhan utama bagi masyarakat setiap kali bertransaksi.³ Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 pasal 4 tentang perbankan bahwa:

¹Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Bagian menimbang huruf a.

²Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Penjelasan, Bagian Umum Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

³ Zainal Asikin, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2016, Hlm. 26.

“Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan ekonomi dan stabilitas Nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”

Perbankan Indonesia berfungsi sebagai agen pembangunan (*agent of development*), yaitu sebagai lembaga yang bertujuan guna mendukung pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka pemertaan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan taraf hidup rakyat banyak.⁴ Peranan penting dan strategi dari kelembagaan perbankan merupakan pembuktian bahwa lembaga perbankan adalah salah satu pilar utama bagi pembangunan ekonomi dan sebagai *agent of development* dalam menunjang pelaksanaan pembangunan nasional.⁵

Secara umum dalam menjalankan tugas dan kegiatannya, bank wajib berpedoman pada prinsip-prinsip perbankan yang sehat dan mematuhi ketentuan yang berlaku serta harus menghindari praktek atau kegiatan yang dapat membahayakan atau merugikan kepentingan masyarakat.⁶ Bank sebagai pelaku usaha wajib menjamin hak dan kewajiban para nasabah dalam melakukan kegiatannya baik dalam melakukan penghimpunan dana maupun penyaluran dana ataupun dalam menyelenggarakan jasa-jasa perbankan.⁷ dalam melaksanakan suatu usaha di bidang perbankan antara bank dengan nasabahnya, untuk mempelancar usaha di bidang perbankan maka perlu didasari dengan beberapa asas atau prinsip hukum salah satunya adalah prinsip kepercayaan. Prinsip ini

⁴ Neni Sri Imaniyati dan Panji Adam Agus Putra, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Bandung: PT. Refika Aditama, 2012, Hlm. 18.

⁵ Hermansyah, *Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: Kencana, 2007, Hlm. 40.

⁶ Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2004, Hlm. 133.

⁷ Zulfi Diane Zaini dan Syopian Febriansyah. *Aspek Hukum Dan Fungsi Lembaga Penjamin Simpanan*. Bandung: Keni Media, 2014, Hlm. 59.

ditegaskan dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, bahwa:

“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berdasarkan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kepercayaan.”

Pertumbuhan ekonomi masyarakat Indonesia tidak terlepas dari sifat perbankan Indonesia sebagai lembaga penggerak roda perekonomian moderen yang bertumpu pada kepercayaan transportasi yang memudahkan manusia dalam melakukan perjalanannya masyarakat.⁸ Kepercayaan merupakan landasan utama bagi bank untuk kelangsungan usaha dibidang perbankan, karena akan memberikan dampak yang baik bagi bank. Selain itu ada beberapa faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu bank, faktor-faktor tersebut yaitu: Integritas pengurus, pengetahuan dan kemampuan teknis perbankan, kesehatan bank yang bersangkutan, dan kepatuhan bank terhadap kewajiban bank.⁹

Pada era globalisasi saat ini perkembangan teknologi serta kemajuan perbankan tentu saja sangat menguntungkan. Segala bentuk kemudahan dari berbagai produk yang ditawarkan oleh perbankan tersebut, akan tetapi tidak semudah yang dibayangkan, terkadang muncul berbagai kendala yang menimbulkan suatu perselisihan antara dua pihak yaitu nasabah dengan pihak perbankan itu sendiri. Dengan adanya perkembangan zaman dalam menjalankan aktivitas dalam kehidupan. Semakin agresifnya perbankan menawarkan sejumlah

⁸ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2008, Hlm. 16.

⁹ Rani Sri Agustina, *Rahasia Bank*, Bandung: Keni Media, 2017, Hlm. 3.

produknya, seperti kartu kredit, anjungan tunai mandiri, serta berbagai bentuk kredit dan tabungan kepada masyarakat luas menyebabkan peluang terjadinya perselisihan semakin terbuka luas, pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan terhadap pelayanan perbankan juga meningkat.¹⁰

Dari banyaknya perkembangan produk perbankan yang ditawarkan kepada nasabah, dapat menimbulkan kebingungan terhadap nasabah untuk memilih suatu produk. Hal ini dapat menyebabkan meningkatnya suatu praktek yang dapat merugikan pihak nasabah dan selain itu pihak bank dapat mengambil manfaat dan keuntungan dari kebingungan nasabah yang awam mengenai dunia perbankan, risiko yang dihadapi nasabah dapat meningkat, karena kurangnya informasi yang cukup tentang kesehatan bank yang terbuka untuk umum.

Nasabah merupakan konsumen yang harus dilindungi oleh hukum yang dimana saat ini tingkat kedudukan nasabah selaku konsumen masih lemah. Kedudukan nasabah dalam hubungannya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua posisi yang dapat bergantian sesuai dengan sisi mana mereka berada.¹¹ yaitu ada nasabah penyimpanan dana dan ada nasabah yang memperoleh fasilitas perbankan seperti kredit atau pembiayaan. Nasabah penyimpanan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan dan nasabah debitur adalah

¹⁰Rita Komala Dewi, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Melalui Mediasi Perbankan*, Tesis, Fakultas Hukum Program Magister Kenotariatan Universitas Indonesia, Depok, 2009, Hlm. 1.

¹¹ Muhammad Djumhana, *Opcit*, Hlm. 282.

nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan nasabah yang bersangkutan.¹²

Dalam praktek perbankan nasabah dibedakan menjadi tiga yaitu:¹³

1. Nasabah deposan, yaitu nasabah yang menyimpan dananya pada suatu bank, misalnya bentuk giro, tabungan dan deposito.
2. Nasabah yang memanfaatkan fasilitas kredit atau pembiayaan perbankan misalnya kredit kepemilikan rumah.
3. Nasabah yang melakukan transaksi dengan pihak lain melalui bank (*Walk in customer*), misalnya transaksi antara importer sebagai pembeli dengan eksportir di luar negeri dengan menggunakan fasilitas *letter of credit* (L/C).

Perlindungan hukum bagi nasabah selaku konsumen di bidang perbankan diharapkan adanya peningkatan kedudukan atau kesetaraan untuk adanya keseuaian hak-hak nasabah yang tidak terpenuhi oleh pihak perbankan. Secara umum nasabah atau konsumen memiliki 4 hak-hak dasar yang harus terpenuhi yaitu hak untuk mendapatkan keamanan, hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk memilih, dan hak untuk didengar. Perlindungan hukum merupakan suatu upaya dalam mempertahankan serta memelihara kepercayaan masyarakat luas khususnya nasabah.¹⁴ Interaksi yang sedemikian intensif antara bank sebagai

¹² Lukman Santoso AZ. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Yogyakarta: Pustaka Yustisia, 2011, Hlm. 27.

¹³ Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-Instrumen Hukumnya*, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, Hlm. 32-33.

¹⁴ Hermansyah, *Hukum Perbankan di Indonesia, edisi ke-2*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006, Hlm. 337.

pelaku usaha dengan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa perbankan dapat menimbulkan peluang terjadi friksi atau pergeseran yang menimbulkan perbedaan pendapat dan apabila tidak segera diselesaikan dapat berubah menjadi sengketa.¹⁵

Lemahnya dalam posisi nasabah membuat nasabah memerlukan perlindungan hukum yang akan memberikan posisi yang seimbang antara pelaku usaha perbankan dengan nasabah. Akan tetapi pada faktanya banyak pelaku usaha yang dapat mengesampingkan hak-hak konsumen tanpa harus mendapatkan sanksi hukum. Dengan memanfaatkan minimnya pengetahuan dan kesadaran masyarakat (nasabah) oleh pelaku usaha (perbankan) yang tidak mempunyai itikad baik dalam transaksi yaitu berprinsip mencari keuntungan sebesar-besarnya dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dengan seefisien mungkin.¹⁶

Perlu diingatkan kembali bahwa usaha di bidang perbankan adalah lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat untuk keberlangsungan usahanya. Selain itu nasabah memiliki hak-haknya apabila bank yang digunakan mengalami kerusakan pada kegiatan perbankannya, nasabah dapat menuntut dan berhak untuk memperoleh pelayanan keuangan yang cepat dan keputusan yang cepat. Karena nasabah pada prinsipnya merupakan keputusan dalam memilih bank sebagai tempat untuk menghimpun maupun menyalurkan dananya.¹⁷

¹⁵ Yusuf Wahyu Wibowo, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia*, Skripsi, Fakultas HUKum Universitas Lampung, 2017, Hlm. 2.

¹⁶ Husni Syazali dan Heni Sri Ismiyati, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju, 2000, Hlm. 8.

¹⁷ Dianah, *Pengaruh Promosi Dan Presepsi Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah*, Skripsi, Institut Agama Islam (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon, Hlm 7.

Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan terhadap nasabah selaku konsumen adalah melalui pembentukan peraturan perundang-undangan yang dapat memberikan payung hukum bagi penegak hak konsumen. Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran lembaga jasa keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.¹⁸

Dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan peraturan yang sebagai mana dimaksud dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 tanggal 26 juli 2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Pengertian konsumen dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen ditegaskan dalam pasal 1 angka 2, bahwa:

“merupakan pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di Pasar Modal, Pemegang Polis pada Peransuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Pendorong dibentuknya lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang salah satunya Otoritas Jasa Keuangan yakni untuk sektor jasa keuangan yang bekerja secara efisien sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masa sekarang.¹⁹

Mengingat lemahnya kedudukan konsumen dibandingkan dengan kedudukan

¹⁸Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, penjelasan bagian umum.

¹⁹ Theresia Anita Christiani, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*, Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka, 2016, Hlm 81.

pelaku usaha yang relatif lebih kuat dalam banyak hal.²⁰ Yang mana bagi konsumen sangat dibutuhkan dalam persaingan dan banyaknya produk serta layanan yang menempatkan konsumen dalam posisi tawar yang lemah.²¹

Dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Seperti yang termuat dalam pasal 28, 29, 30 dan pasal 31 yang menyebutkan bahwa: “ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan peraturan OJK”. Yang dimana setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) wajib memiliki unit kerja dan atau fungsi serta mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi konsumen. Apabila di Lembaga Jasa Keuangan penyelesaian sengketa tidak mencapai kesepakatan, maka nasabah selaku konsumen dapat melakukan sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Aturan ini dikeluarkan oleh OJK berdasarkan peraturan No.1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Indonesia di Sektor Jasa Keuangan.

Posisi nasabah yang lemah itu berpengaruh terhadap perilaku konsumen, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang pada akhirnya akan menyadarkan kita bahwa kepentingan dan hak-hak konsumen perlu diberikan perlindungan hukum.²² Salah satu risiko yang sering terjadi yaitu sengketa antara pihak bank dengan pihak nasabah. Risiko tersebut mulai ada ketika adanya hubungan hukum antara bank dengan nasabah mulai tercipta. Maka, sejak

²⁰ Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Sinar Grafika, 2011, Hlm 5.

²¹ Subekti, *Hukum Perjanjian*, Jakarta: Intermasa, 2010, Hlm 17.

²² Wahyu Sasongko, *Ketentuan-Ketentuan Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, Skripsi, Universitas Lampung, 2007, Hlm. 12.

hubungan hukum tersebut terbuka kemungkinan sengketa antar bank dengan nasabah akan mulai menimbulkan pro dan kontra.

Sengketa perbankan adalah sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian pengaduan nasabah, yang dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.²³ Melalui upaya ini, informasi akan hak-hak konsumen dapat diperoleh konsumen sehingga diketahui apa saja yang menjadi hak-hak nasabah.²⁴ Selanjutnya apabila sengketa tidak kunjung memperoleh penyelesaian dari para pihak akan menjadi hangat dan sengit. Maka pengaduan dari nasabah terhadap pihak bank harus segera memperoleh penyelesaian agar mendapatkan kejelasan.

Dalam kenyataannya ada beberapa hal yang dapat menimbulkan sengketa perbankan yaitu,²⁵ 1) informasi yang kurang memadai mengenai karakteristik produk atau jasa yang ditawarkan bank, 2) pemahaman nasabah terhadap aktivitas dan produk atau jasa perbankan yang masih kurang, 3) ketimpangan hubungan antara nasabah dan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana, dan 4) tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dan bank.

Pengaduan adalah suatu ungkapan ketidakpuasan yang terjadi kepada pihak nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial yang dialami oleh nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank. Tuntutan

²³Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 Tentang Mediasi Perbankan

²⁴ Irwansyah Putra, *Peranan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melakukan Pengaturan Dan Pengawasan Terhadap Bank*, *Jurnal Hukum Ekonomi*, 2013, Vol II (1):5, Hlm. 5.

²⁵ Bambang Suprayitno, *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank Serta Konsepsi ke depannya*. *Jurnal Ekonomi & Pendidikan*. Vol. 5, Nomor 2, Hlm. 204.

ganti kerugian inilah yang menjadi awal dari sengketa para pihak, yang apabila tidak muncul kedadaran dari para pihak untuk menyelesaikan secara damai, akan menjadi sengketa yang berkepanjangan.²⁶ Maka, bank harus merespon dan menyelesaikan setiap keluhan dan pengaduan yang diajukan nasabah. yang dimana, Mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan ditempuh melalui 2 (dua) tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*Internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*External dispute resolution*).²⁷

Apabila bank tidak dapat tercapai kesepakatan dari pengaduan yang diajukan oleh nasabah. Maka, bank dapat melakukan penyelesaian sengketa dengan nasabah diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa pada industri perbankan adakalanya diselesaikan dalam lembaga peradilan, namun, proses peradilan di Indonesia masih tergolong lama, biaaya mahal, dan berbelit-belit hingga putusannya yang sulit dieksekusi. Dan besar kemungkinan akibat adanya oknum mafia peradilan yang masih tumbuh ditengah-tengah persengketaan antara bank dan nasabah sehingga kemungkinan pihak yang dimenangkan bukan pihak yang benar, tetapi pihak yang mau membayar lebih kepada oknum peradilan tersebut.

sengketa dapat terjadi karena tidak puas atas pelayanan terhadap nasabah sehingga tidak ditemukannya titik temu antara para pihak yang bersengketa.

Sengketa dapat diselesaikan melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS),

²⁶Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Yogyakarta: pustaka Yustisia, 2010, Hlm. 6.

²⁷Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, penjelasan bagian umum.

yang dalam bahasa Inggris dikenal sebagai *Alternative Dispute Resolution (ADR)*, yang digunakan untuk mendeskripsikan berbagai bentuk mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut bertujuan guna memfasilitasi proses penyelesaian sengketa. Mekanisme yang terdapat dalam Alternatif Penyelesaian Sengketa ini sangat beragam bentuknya, bentuk yang banyak orang mengetahui yaitu Konsultasi, Negosiasi, Konsiliasi Mediasi dan Arbitrase.

Hal ini tergambar dalam definisi Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tercantum pada Pasal 1 Angka 10 Undnag-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa:²⁸

“lembaga penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak, yakni penyelesaian di luar pengadilan dengan cara konsultasi, negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli”

Alternatif Penyelesaian Sengketa digunakan untuk menyelesaikan permasalahan diberbagai sektor keperdataan, penyelesaian melalui Alternatif Penyelesaian Sengketa menyelesaikan sengketa umum, yang dimana terutama sektor perbankan, tidak menutup kemungkinan banyaknya sengketa antara nasabah dan pelaku jasa keuangan. sebagai salah satu untuk mewujudkan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan maka Otoritas Jasa Keuangan sebagai amanat yang tercantum dalam Pasal 29 Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yakni sebagai untuk menyiapkan peringkat,

²⁸ Undnag-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 1 Angka 10.

menyusun suatu mekanisme dan memberikan fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Pelaku Jasa Keuangan.

Seiring dengan perkembangan waktu dan dinamika hukum, penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank yang sebelumnya berada dalam pengawasan Bank Indonesia, yang dimana pada saat ini telah terbentuknya lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yang diundang-undangkan pada tanggal 22 November 2011. Pengaturan dan pengawasan yang semula dipegang oleh Bank Indonesia dialihkan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Ketentuan yang dikeluarkan dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan oleh lembaga pengawas dan Pembina industri perbankan yang lebih luas dibandingkan Peraturan Bank Indonesia 8/5/PBI/2006. Fasilitasi yang terdapat dalam Otoritas Jasa Keuangan semata-mata untuk penyelesaian pengaduan yang apabila penyelesaian secara *Internal* sudah tidak dapat di upayakan lagi. Salah satu fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen terdapat dalam Pasal 28 mengenai Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, Pasal 29 mengenai Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan konsumen, dan Pasal 30 mengenai Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum. Yang dimana ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat diatur dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Dengan melihat kewenangan peraturan dan pengawasan yang dimiliki Otoritas Jasa Keuangan, maka Otoritas Jasa Keuangan merupakan suatu lembaga yang memiliki kewenangan yang sangat berpengaruh terhadap penyelenggara jasa

keuangan, yang dimana lembaga tsb menjadi *Powerfull*. Fasilitas yang terdapat dalam Otoritas Jasa Keuangan yaitu salah satunya adalah terdapat dalam Pasal 30 Huruf (b) Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan yang merupakan pengajuan gugatan bagi para pihak apabila diperlukan. Fasilitas menurut Pasal 30, dalam pengajuan gugatan Otoritas Jasa Keuangan sudah *Legal Standing*. Yang dimana *Legal Standing* Memiliki syarat-syarat tertentu untuk dapat mengajukan gugatan, dan tidak sembarangan lembaga untuk dapat melakukan gugatan. Syarat *Legal Standing* meliputi sebagai berikut:

1. Berbentuk Badan Hukum atau Yayasan, (yang dalam anggaran dasarnya menyebutkan dengan tegas bahwa tujuan didirikannya organisasi tersebut untuk kepentingan perlindungan konsumen dan telah melaksanakan sesuai dengan anggaran dasarnya.)
2. Terdaftar pada Pemerintah atau Kota.
3. Bergerak di bidang Perlindungan Konsumen sebagaimana tercantum dalam anggaran dasarnya.

Meskipun Otoritas Jasa sudah memenuhi syarat *Legal Standing* akan tetapi selain memenuhi syarat *Legal Standing*, Teknik- Teknik *Legal Standing* pun harus dapat di penuhi, terutama dalam Otoritas Jasa Keuangan yang dimana bertujuan untuk melindungi konsumen sektor jasa keuangan. Adanya ketentuan mengenai *Legal Standing* berarti tidak semua orang atau pihak yang mempunyai hak mengajukan gugatan, hanya mereka yang benar-benar yang mempunyai kepentingan hukum saja yang boleh menjadi pemohon.

Demi mewujudkan suatu perlindungan terhadap Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan suatu Peraturan yang dimana konsumen dapat menyelesaikan pengaduan melalui Penyelesaian melalui Otoritas Jasa Keuangan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang merupakan fasilitasi yang di berikan kepada nasabah yang sedang bersengketa berdasarkan pasal 40 yang mengatakan bahwa konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Akan tetapi tidak semua sengketa yang terjadi dapat diterima penyelesaiannya di Otoritas Jasa Keuangan. Pada Otoritas Jasa Keuangan terdapat Kantor Regional yang dimana hanya meminta keterangan dan mencari fakta dari nasabah terkait kronologis sengketa dengan bank, lalu mengetahui jumlah kerugian yang di alami, dan upaya bank dalam menyelesaikan pengaduan secara internal. Fakta-fakta yang telah diperoleh kemudian dikirim ke Kantor pusat Otoritas Jasa Keuangan yang berada di Jakarta untuk dianalisa apakah fakta tersebut dapat memenuhi persyaratan untuk mendapatkan fasilitas dari Otoritas Jasa Keuangan. Selain itu untuk memberikan respon positif terhadap konsumen sektor jasa keuangan maka Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan suatu peraturan yang dimana konsumen dapat menyelesaikan sengketa perbankannya melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan (LAPSPI) yang dibentuk dari Asosiasi.

Pada tahun 2014 Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan suatu peraturan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternati Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Demi menjaga

hubungan yang terjalin antara nasabah dengan bank dalam penyelesaian sengketa maka Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, permasalahan-permasalahan yang ada pada nasabah dapat diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. Pada tanggal 26 Juli 2013 sebagaimana yang telah diamatkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang termuat dalam No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No.1/POJK.07.2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia, maka untuk mewujudkan upaya perlindungan dan pemberdayaan nasabah diwujudkan dengan adanya infrastruktur untuk menangani dan menyelesaikan berbagai keluhan dan pengaduan pada nasabah.

Dengan sesuai perkembangan zaman dan semakin bervariasinya produk perbankan yang ditawarkan, akan semakin tinggi pula permasalahan yang akan menjadi sengketa perbankan apabila tidak segera di upayakan secara *Internal*. Maka, Otoritas Jasa Keuangan membentuk suatu Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bertujuan agar upaya sengketa perbankan dapat terkordinir dengan baik oleh Lembaga Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) didirikan pada tanggal 28 April 2015, sebagai asosiasi di bidang perbankan, yang didirikan melalui himpunan Bank Nasional (perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah

(Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (Perbina), dan penghimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo) mendirikan lembaga alternatif penyelesaian sengketa perbankan Indonesia (LAPSPI) yang resmi beroperasi pada awal tahun 2016, lembaga tersebut berfungsi untuk menyelesaikan sengketa khusus dalam dunia perbankan.²⁹ Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPSPI) tersebut merupakan lembaga yang diasosiasikan dalam rangka untuk mewujudkan perlindungan terhadap nasabah yang bersengketa dengan bank, yang penyelesaiannya tidak dapat diselesaikan melalui Otoritas Jasa Keuangan. Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) diharapkan dapat meminimalisir pengaduan nasabah dan dapat memberikan penyelesaian sengketa yang cepat, efisien, dan biaya murah.

Adanya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) sebagai bentuk proses penyelesaian sengketa yang dapat memberikan upaya penyelesaian sengketa di bidang perbankan terhadap para pihak yang sedang bersengketa, dengan fasilitasi yang ada dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yaitu memiliki acara penyelesaian sengketa masing-masing, seperti terdapat upaya penyelesaian sengketa melalui Jalur pertama yaitu Mediasi, jalur kedua Ajudikasi, lalu jalur terakhir yaitu Arbitrase. Yang dimana dibantu oleh pihak ketiga yaitu Mediator,

²⁹ Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No. 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi.

Ajudikator, Arbiter. Yang masing-masing pihak ketiga memiliki pengetahuan lebih mengenai perbankan, selain itu pihak ketiga haruslah netral.

Peneliti menilai bahwa pembahasan mengenai Lembaga Penyelesaian Sengketa Perbankan ini sangat penting untuk dikaji, selain itu penulis tertarik untuk mengkaji secara lebih mendalam dengan adanya lembaga baru terbentuk tersebut dan menuangkannya dalam bentuk skripsi, yang berjudul:

“PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN INDONESIA (LAPSPI) DITINJAU DENGAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NO 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DAN DIHUBUNGKAN DENGAN UNDANG-UNDANG NO 30 TAHUN 1999 TENTANG ARBITRASE DAN ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA.”

B. IDENTIFIKASI MASALAH

1. Bagaimana Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan Menurut Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan?
2. Bagaimana Proses Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Ditinjau Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Dihubungkan Dengan

Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk memecahkan masalah yang akan diteliti, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa perbankan menurut Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
2. Untuk mengetahui Proses Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Ditinjau Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dan Dihubungkan Dengan Undang-Undang No 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

D. KEGUNAAN PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan mempunyai kegunaan secara teoritis maupun praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Segi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dalam rangka menambah ilmu pengetahuan dan informasi untuk mengembangkan ilmu dibidang ilmu hukum umumnya, khususnya hukum perbankan mengenai penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Perbankan Indonesia (LAPSPI) sebagai wujud perlindungan hukum bagi nasabah, serta dijadikan pedoman bagi penelitian yang lain. Dan untuk memperluas pengetahuan dan menambah referensi mengenai penyelesaian sengketa perbankan melalui mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

2. Segi Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi kepada para usaha dibidang perbankan untuk memenuhi suatu prinsip kepercayaan dalam kegiatan usaha dalam dunia perbankan. Agar tidak timbul kerugian, yang dimana kerugian tersebut bukan hanya pada para pelaku usaha saja tetapi kepada para nasabah itu juga.

E. KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam pembahasan ini penulis menjelaskan beberapa kunci istilah, agar nantinya tidak menimbulkan kesalahpahaman dalam mengartikan istilah-istilah yang dimaksud. Beberapa istilah adalah sebagai berikut:

1. Sengketa

Sengketa adalah suatu situasi dimana ada salah satu pihak yang dirugikan oleh pihak lain, yang kemudian pihak tersebut menyampaikan ketidak puasan tersebut kepada pihak kedua. Definisi selanjutnya sengketa dalam hukum kontrak, sengketa adalah perselisihan yang terjadi antara pihak satu atau lebih karena adanya pelanggaran terhadap kesepakatan yang telah dituangkan dalam suatu

kontrak, baik sebagian maupun keseluruhan dengan kata lain dapat disebut dengan wanprestasi oleh para pihak atau salah satu pihak. Wanprestasi dapat terjadi dalam hal debitur: (1) jika sama sekali tidak memenuhi prestasi; (2) tidak tunai memenuhi prestasi; (3) terlambat memenuhi prestasi; (4) keliru memenuhi prestasi.³⁰

Sengketa menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berarti adanya pertentangan atau suatu konflik, konflik berarti adanya pertentangan antara para pihak, kelompok, maupun organisasi terhadap suatu objek permasalahan. Sengketa dapat terjadi pada siapa saja, antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, atau kelompok dengan kelompok, dengan kata lain sengketa dapat bersifat publik maupun keperdataan.³¹

2. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan yang dimana merupakan wadah bagi para pihak yang akan melakukan penyelesaian sengketa dengan cara mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, namun tidak semua LAPS dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan. Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, hanya LAPS yang termuat dalam daftar kelembagaan alternatif

³⁰Riduan Syahrani, *Seluk Beluk dan Asas-asas Hukum Perdata*, Bandung: Alumni, 1995, Hlm. 228.

³¹Abdulkadir Muhammad, *Hukum Acara Perdata Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti, 2000, Hlm. 16.

penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dapat menangani sengketa pada sektor jasa keuangan.

F. METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah dengan menggunakan yuridis normatif, yakni suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika dan pemikiran tertentu yang bertujuan untuk mempelajari satu atau beberapa gejala hukum tertentu dengan menganalisisnya. Dan adapula baha penelitian yang penulis gunakan adalah dari Kepustakaan dengan mengumpulkan, membaca, mempelajari dan menganalisa secara sistematis sumber bacaan yang meliputi buku-buku, majalah, surat kabar, karangan ilmiah, Peraturan perUndang-Undangan dan sumber kepustakaan lainnya yang memiliki relevansi dengan materi yang dibahas sehingga penelitian hukum ini bersifat deskriptif.

2. Sumber Data

Penulisan ini menggunakan data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier, adapun yang dimaksud dengan jenis bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier adalah sebagai berikut:

- a. Bahan hukum primer, terdiri atas peraturan perUndang-Undangan dalam hal ini penulis menggunakan:

- 1) Undang-Undang No 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.
 - 2) Undang-Undang No 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
 - 3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
 - 4) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
 - 5) Peraturan Bank Indonesia No 10/1/PBI/2008 tentang perubahan atas peraturan Bank Indonesia No 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
 - 6) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No.01/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi
 - 7) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No.02/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Ajudikasi.
 - 8) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia No.03/LAPSPI-PER/2017 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.
- b. Bahan hukum sekunder, yakni bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan mengenai hukum primer, dalam hal ini penulis memperoleh

data dari surat kabar maupun internet yang berhubungan mengenai hukum penyelesaian sengketa dan hukum perbankan, maupun buku lainnya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti penulis.

- c. Bahan hukum tersier, terdiri dari Kamus Besar Bahasa Indonesia, kamus hukum, artikel-artikel internet yang relevan dengan masalah yang diteliti.

3. Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan jenis dan bentuknya maka data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data sekunder yakni cara studi dokumen atau kepustakaan untuk mendapatkan bahan kajian teori-teori berupa pendapat atau tulisan para ahli atau pihak lain berupa informasi baik dalam bentuk formal maupun naskah resmi.

4. Analisis Data

Analisis dapat diartikan sebagai suatu proses penguraian secara sistematis dan konsisten terhadap gejala-gejala tertentu.³² Metode analisis data dalam penelitian ini bersifat analisis kualitatif, yaitu memaparkan kenyataan dalam data yang diperoleh, dipilih, dan disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan maksud mencapai kejelasan masalah yang akan dibahas. Cara tersebut meliputi isi atau makna aturan hukum yang dijadikan oleh penulis untuk menentukan isi atau makna aturan hukum yang dijadikan rujukan dalam menyelesaikan permasalahan

³² Soerjono Soekanto, "*Kesadaran Hukum Dan Kepatuhan Hukum*", Rajawali, Jakarta, 1982, Hlm. 137

hukum yang menjadi objek kajian.³³ Setelah analisis data tersebut, dilanjutkan dengan menarik kesimpulan secara umum agar mampu memecahkan suatu permasalahan yang akan diajukan.



³³ Burhan Ashshofa, *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007, Hlm. 61.