

## **Kewenangan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan Setelah Dibentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

### ***Authority and Mechanism for Banking Dispute Settlement in the Context of Banking Customer Protection After the Formation of Law Number 21 of 2011 concerning the Financial Services Authority***

**Imam Asfali**

Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara Medan  
e-Mail: imamasfali@gmail.com

*Article history:* Received November 20, 2022; Revised December 16, 2022; Accepted January 03, 2023

#### **Abstrak**

Tidak adanya perlindungan yang seimbang menempatkan pelanggan pada posisi yang lemah. Aspek perlindungan nasabah ini juga dapat dilihat dalam bisnis perbankan nasional. Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan oleh nasabah layanan perbankan. Pertama, pengaduan produk perbankan seperti ATM (Anjungan Tunai Mandiri), kartu kredit, dan berbagai jenis rekening tabungan. Termasuk dalam pengaduan produk perbankan adalah janji hadiah dan iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan atas kerja petugas yang tidak simpatik dan tidak profesional, terutama petugas service point seperti teller, customer service, dan satpam. Dari permasalahan tersebut terlihat bahwa aspek perlindungan nasabah merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dan tidak boleh dilanggar. Jenis penelitian ini adalah yuridis normatif, yaitu dengan meneliti bahan pustaka dan bahan sekunder. Sumber data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui teknik penelitian kepustakaan. Mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka melindungi nasabah perbankan yaitu Penyelesaian Sengketa melalui OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan pejabat OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Layanan Konsumen OJK. Wewenang OJK dalam rangka perlindungan konsumen khususnya perlindungan nasabah perbankan adalah sebagai berikut: (a) Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat tentang karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya; (b) Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan (c) Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Dampak dari berlakunya Undang-Undang Nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan adalah Otoritas Jasa Keuangan mampu menjalankan fungsi pengawasan perbankan. Apalagi, hal tersebut telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.

**Keywords:** Penyelesaian Sengketa, Perlindungan Nasabah dan UU OJK

#### **Abstract**

The absence of balanced protection puts customers in a weak position. This aspect of customer protection can also be seen in the national banking business. There are two dominant problems that are often complained of by customers of banking services. First, complaints about banking products such as ATMs (Automatic Teller Machines), credit cards, and various types of savings accounts. Also included in complaints about banking products are promises of prizes and advertisements for banking products. Second, complaints about the unsympathetic and unprofessional work of officers, especially service point officers such as tellers, customer service, and security guards. From these problems it can be seen that the aspect of

*customer protection is a very important aspect to pay attention to and not to be violated. This type of research is normative juridical, namely by examining library materials and secondary materials. Data sources in this study are secondary data. The data collection technique used in this research is through library research techniques. Banking dispute resolution mechanisms in the context of protecting banking customers, namely Dispute Resolution through OJK in implementing dispute resolution facilities, OJK appoints facilitators who are OJK officers in the field of Consumer Education and Protection, OJK Consumer Services Directorate. OJK's authorities in the context of consumer protection, especially banking customer protection, are as follows: (a) To provide information and education to the public on the characteristics of the financial services sector, its services and products; (b) Asking financial service institutions to stop their activities if these activities have the potential to harm society; and (c) Other actions deemed necessary in accordance with the provisions of laws and regulations in the financial services sector. The impact of the enactment of Law Number 21 concerning the Financial Services Authority on banking customers is that the Financial Services Authority is able to carry out the banking supervisory function. Moreover, this has been mandated in Law Number 21 of 2011.*

**Keywords:** *Dispute Resolution, Customer Protection and OJK Law*

---

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Perlindungan nasabah merupakan bagian tak terpisahkan dari kegiatan bisnis perbankan yang sehat. Dalam kegiatan bisnis perbankan yang sehat terdapat keseimbangan perlindungan hukum antara nasabah dengan produsen. Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan nasabah berada pada posisi yang lemah. Kerugian – kerugian yang dialami oleh nasabah dapat timbul sebagai akibat dari adanya hubungan hukum perjanjian antara produsen dengan nasabah, maupun akibat dari adanya perbuatan melanggar hukum yang dilakukan oleh produsen. Oleh karena itu upaya – upaya perlindungan terhadap nasabah sangat perlu dilakukan dalam berbagai aspek kegiatan bisnis.

Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan nasabah jasa perbankan. Pertama pengaduan soal produk perbankan seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), kartu kredit, dan aneka ragam jenis tabungan. Termasuk juga dalam keluhan produk perbankan adalah soal janji hadiah dan iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khususnya petugas *service point* seperti *teller, customer service*, dan *satpam*.<sup>1</sup>

Bank merupakan salah satu bentuk dari lembaga keuangan yang memegang peranan penting di berbagai bidang dalam perekonomian nasional. Hal ini disebabkan karena dalam Pasal 1 angka 2 Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Sebagaimana Diubah Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 disebutkan bahwa bank merupakan 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. Sehingga jelaslah bahwa bank berfungsi sebagai “*financial intermediary*” dengan usaha utama menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat serta memberikan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran. Sebagai badan usaha, bank akan selalu berusaha mendapatkan keuntungan yang sebesar – besarnya dari usaha yang dijalankannya. Sebaliknya sebagai lembaga keuangan bank mempunyai kewajiban pokok untuk menjaga kestabilan nilai uang, mendorong kegiatan ekonomi dan perluasan kesempatan kerja.<sup>2</sup>

Dalam hal timbulnya sengketa antara bank dan nasabah bank, penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur litigasi ataupun jalur non litigasi. Jalur litigasi adalah cara penyelesaian sengketa melalui lembaga adjudikasi publik yakni pengadilan, sedangkan non litigasi adalah cara penyelesaian sengketa diluar pengadilan.

---

<sup>1</sup>Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Nasabah*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014, h. 19 – 20.

<sup>2</sup> Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011, h. 59.

Sebelum perpindahan kewenangan Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan dalam pengaturan dan pengawasan disektor perbankan. Bank Indonesia sebagai pengatur dan pengawas disektor perbankan telah mengeluarkan pengaturan mengenai penyelesaian sengketa perbankan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan mengamanatkan pembentukan lembaga mediasi perbankan oleh asosiasi perbankan selambat-lambatnya 31 Desember 2007. Sepanjang lembaga mediasi perbankan belum dibentuk, fungsi mediasi perbankan dilaksanakan oleh Bank Indonesia. Sampai dengan akhir tahun 2007, lembaga mediasi perbankan belum terbentuk. Kemudian Bank Indonesia menghapus ketentuan jangka waktu pembentukan lembaga mediasi perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.<sup>3</sup>

Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan merupakan perwujudan dari Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut API). Arsitektur Perbankan Indonesia merupakan cetak biru arah dan tatanan industri perbankan yang sehat, sistem pengaturan yang efektif, sistem pengawasan yang independen dan efektif, industri perbankan yang kuat, infrastruktur pendukung yang mencukupi dan perlindungan nasabah. Terdapat empat (4) program utamadidalam keenam API yaitu; transparansi informasi publik, mekanisme pengaduan nasabah, edukasi nasabah dan pembentukan lembaga mediasi independen.

Untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, di perlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu diperlukan otoritas jasa keuangan yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen dan akuntabel sehingga dibentuklah Undang -Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut UU OJK).

OJK merupakan lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Model pengawasan industri jasa keuangan yang dianut oleh Indonesia dengan adanya OJK adalah *Unified Supervisory Model*.

fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa yang tadinya dijalankan oleh Bank Indonesia akan dilaksanakan oleh OJK. Oleh karena itu perlu ditelaah lebih jauh bagaimanakah kewenangan – kewenangan dan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam perspektif perlindungan nasabah perbankan setelah dibentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK.

Lembaga yang memiliki otoritas melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan, harus memiliki independensi di dalam melaksanakan tugasnya. Hal ini disebabkan lembaga otoritas tersebut mengawasi kegiatan jasa keuangan dan transaksi keuangan oleh entitas bisnis yang berpotensi dapat terjadinya benturan kepentingan pihak-pihak tertentu, termasuk pihak pemerintah. Untuk itu, dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, lembaga pengatur dan sektor jasa keuangan, tentunya dalam koridor hukum yang juga menjamin bahwa independensi tersebut dapat dimintakan pertanggung jawabannya.

## **I.2 Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan.
2. Untuk mengetahui apa saja kewenangan OJK dalam rangka perlindungan konsumen, khususnya perlindungan nasabah perbankan.

---

<sup>3</sup>Otoritas Jasa Keuangan, “Road Map Mekanisme Penyelsaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan”. Diunduh pada tanggal 13 Maret 2015.

3. Untuk mengetahui bagaimana dampak berlakunya Undang – Undang nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kombinasi pendekatan hukum yuridis normatif. Penelitian yuridis normatif yaitu penelitian yang dilakukan dalam upaya menganalisis permasalahan dalam penelitian melalui pendekatan norma-norma dan asas-asas hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan atau disebut juga sebagai penelitian doktrinal.<sup>4</sup>

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **III.1 Mekanisme Penyelesaian Sengketa Perbankan Dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan**

Menurut Munir Fuady, S.H., M.H., LL.M dalam bukunya Hukum Perbankan Modern, ada beberapa mekanisme yang dipergunakan dalam rangka perlindungan nasabah, yaitu:

a. Pembuatan peraturan baru

Lewat peraturan baru di bidang perbankan atau merevisi peraturan yang sudah ada merupakan salah satu cara untuk memberikan perlindungan kepada nasabah suatu bank. Banyak peraturan yang secara langsung maupun tidak langsung bertujuan melindungi nasabah. Akan tetapi lebih banyak lagi diperlukan seperti itu dari apa yang terdapat dewasa ini.

b. Pelaksanaan peraturan yang ada

Salah satu cara lain untuk memberikan perlindungan kepada nasabah adalah dengan melaksanakan peraturan yang ada di bidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter, khususnya peraturan yang bertujuan melindungi nasabah sehingga dapat dijamin *law enforcement* yang baik. Peraturan perbankan tersebut harus ditegakkan secara objektif tanpa melihat siapa direktur, komisaris atau pemegang saham dari bank yang bersangkutan.

c. Perlindungan nasabah deposan lewat lembaga asuransi deposito

Perlindungan nasabah, khususnya nasabah deposan melalui lembaga asuransi deposito yang adil dan *predictable* ternyata dapat juga membawa hasil yang positif.

d. Memperketat perizinan bank

Memperketat pemberian izin untuk suatu pendirian bank baru adalah salahsatu cara agar bank tersebut kuat dan *kualified* sehingga dapat memberikan keamanan bagi nasabahnya.

e. Memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank

Ketentuan–ketentuan yang menyangkut dengan kegiatan bank banyak jugayang bertujuan secara langsung atau tidak langsung untuk melindungi nasabah. Pengaturan–pengaturan tersebut khususnya yang menyangkut dengan kegiatan bank mengatur tentang hal-hal sebagai berikut:

- 1) Ketentuan mengenai permodalan. Antara lain mengenai kecukupan modal atau yang disebut dengan *Capital Adequate Ratio* (CAR) yang diukur dari persentase tertentu terhadap Aktiva Tertimbang Menurut Risiko (ATMR).
- 2) Ketentuan mengenai manajemen, yang dalam hal ini merupakan penilaian kualitatif mengenai manajemen kualitas aktiva, manajemen umum, manajemen umum, manajemen rentabilitas, dan manajemen likuiditas.
- 3) Ketentuan mengenai kualitas aktiva produktif, yang dalam hal ini diukur tingkat kemampuan pengembaliannya dengan kategori lancar, kurang lancar, diragukan, dan macet.
- 4) Ketentuan mengenai likuiditas

---

<sup>4</sup>Binsar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Naormatif dan Perbandingan Hukum*. Makalah disampaikan pada Dialog Interaktif Tentang Penelitian Hukum dan Penulisan Hukum Pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum USU, h.1.

Dalam hal ini seringkali dilakukandengan pengukuran *Cash Ratio* atau *Minimum Reserve Requirement*. Juga harus dihindari adanya kesulitan likuiditas yang biasanya terjadi karena adanya tindakan yang disebut *mismatch*.

5) Ketentuan mengenai rentabilitas

Dalam hal ini sering diukur dengancara penilaian kuantitatif melalui rasio perbandingan laba selama 12 (dua belas) bulan terakhir terhadap volume usaha dalam periode yangsama (*Return on Assets* atau ROA), dan rasio biaya operasional terhadap pendapatan operasional dalam periode satu tahun.

6) Ketentuan mengenai *solvabilitas*

7) Ketentuan mengenai kesehatan bank

Yang sering dijadikan ukuranadalah:

a) *Capital, Assets quality, Management quality, Earnings, and Liquidity* (CAMEL);

b) Posisi Devisa Netto (*Net Open Position*) dengan tujuan untuk menghindari risiko nilai tukar (*exchange rate risk*);

c) Batas Maksimum Pemberian Kredit (BMPK) atau yang sering disebut Legal Lending Limit (3L) atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah;

f. Memperkuat pengawasan bank

Dalam rangka meminimalkan risiko yang ada dalam bisnis bank maka pihakotoritas, khususnya Bank Indonesia (juga dalam hal tertentu Menteri Keuangan) harus melakukan tindakan pengawasan dan pembinaan terhadap bank-bank yang ada, baik terhadap bank–bank pemerintah maupun terhadapbank swasta. Namun perlu diperhatikan bahwa sebagai pengawas, BankIndonesia tidak dapat mencampuri secara langsung urusan intern dari bankyang diawasinya itu, sebab pengendalian bank tersebut masih tetap menjadikewenangan pengurus bank tersebut.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

1) Prosedur Pengaduan Internal

a) Setiap bank harus memiliki prosedur tertulis untuk penanganan yangtepat dari setiap keluhan nasabah.

b) Dalam waktu singkat setelah bank menerima keluhan, bank harus:

i. Memberikan tanda terima secara tertulis atas pengaduannasabah tersebut.

ii. Menunjuk satu atau lebih petugas untuk menangani pengaduannasabah tersebut, sampai keluhan tersebut selesai atau tidakdapat diproses lebih lanjut.

c) Bank harus menyampaikan laporan berkala mengenai kemajuan penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

d) Dalam beberapa hari kerja penyelesaian atas penyelidikan pengaduan,bank harus diinformasikan kepada nasabah secara tertulis dari hasil penyelidikan dan apabila memungkinkan, diharapkan untuk menjelaskan ketentuan dari penawaran yang ditawarkan untuk penyelesaian pengaduan nasabah tersebut.

e) Nasabah yang melakukan pengaduan secara lisan harus diperlakukan sama dengan nasabah yang melakukan pengaduan secara tertulis. Namun bila diperlukan dalam hal tertentu bank dapat memintapengaduan dilakukan secara tertulis.

f) Bank harus mengadministrasikan catatan dari pengaduan/keluhan darinasabah yang berisi identitas pengadu, sifat keluhan, salinan respon bank, salinan semua korespondensi yang relevan atau catatan, tindakan yang diambil untuk menyelesaikan keluhan, apa resolusi yang dicapai dan atas dasar apa. Bank harus membuat catatan–catatan ini untukditeliti oleh pengawas perbankan atau regulator dan pada saat diminta.

2) Mekanisme Formal Penyelesaian Sengketa

a) Harus ada sebuah sistem yang memungkinkan nasabah bank untuk mencari cara yang terjangkau dan efisien melalui ombudsman perbankan pihak ketiga atau lembaga setara untuk menyelesaikan masalahnya, apabila masalah tidak dapat diselesaikan melalui penyelesaian pengaduan yang telah dilakukan oleh bank.

- b) Keberadaan ombudsman perbankan atau lembaga setara, dan prosedur sebelum lembaga ini, harus diatur dalam ketentuan setiap bank.
- c) Ombudsman perbankan atau lembaga setara harus tidak memihak dan bertindak secara independen dari otoritas penguasa, industri perbankan bank tertentu terhadap keluhan yang telah diajukan.
- d) Keputusan ombudsman perbankan atau lembaga setara harus mengikat bank pihak nasabah yang mengajukan keluhan. Selain itu mekanisme untuk menjamin penegakan keputusan seperti itu, harus diatur dalam ketentuan setiap bank.

### **III.2 Kewenangan OJK Dalam Rangka Perlindungan Konsumen, Khususnya Perlindungan Nasabah Perbankan**

Latar belakang pembentukan OJK bermula dari munculnya ketidakpuasan dan kekecewaan beberapa kalangan terhadap fungsi pengawasan Bank Indonesia terhadap lembaga-lembaga keuangan di Indonesia. Secara umum, terdapat 3 (tiga) faktor yang melatar belakangi pembentukan OJK, yaitu: perkembangan industri sektor jasa keuangan di Indonesia; permasalahan lintas sektoral industri jasa keuangan; dan amanat Undang – Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Pembentukan lembaga OJK di Indonesia sudah dimulai sejak terjadinya krisis pada tahun 1998 yang kemudian ditegaskan dalam Pasal 34 Undang – Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan pada awal pembentukannya disebut dengan Lembaga Pengawasan Jasa Keuangan (LPJK)<sup>5</sup> Hingga diundangkannya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UUOJK) pada tanggal 22 Nopember 2011 yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di industri jasa keuangan yang mencakup bidang perbankan, pasar modal, dan industri jasa keuangan non-bank.<sup>6</sup>

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).<sup>7</sup>

Tujuan OJK juga disebutkan dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Agar dapat melaksanakan fungsinya secara efektif, maka OJK harus memiliki independensi di dalam melaksanakan fungsinya agar dapat terlindungi dari berbagai kepentingan yang dapat menghambat tercapainya tujuan tersebut. Independensi ini diwujudkan dalam dua hal. Pertama, secara kelembagaan OJK tidak berada di bawah otoritas lain di dalam sistem pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan kedua, secara orang perseorangan yang memimpin OJK harus memiliki kepastian atas jabatannya berupa jangka waktu jabatan yang tidak bisa diganti sejauh melaksanakan tugas dengan benar dan tidak terlibat dalam kriminalitas.<sup>8</sup>

OJK memiliki tiga tugas penting dalam sektor jasa keuangan, yaitu melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap:

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;

---

<sup>5</sup>Republik Indonesia, Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

<sup>6</sup>Zulfie Diane Zaini, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Bandung, CV Keni Media, 2012, h. 51

<sup>7</sup>Andika Hendra Mustaqim, *Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Solusi Sistem Ekonomi Nasional*, Perspektif, Vol.8, Nomor 1 Tahun 2014

<sup>8</sup>Tim Panitia Antar Departemen Rancangan Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan, *loc. cit.*

2. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
3. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Dalam menjalankan tugasnya OJK memiliki wewenang yang telah ditetapkan oleh Undang-Undang secara jelas dan rinci. Wewenang OJK dalam melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasannya dibagi menjadi tiga yaitu wewenang untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan, wewenang untuk melaksanakan tugas pengaturan di sektor jasa keuangan, dan wewenang untuk melaksanakan tugas pengawasan di sektor jasa keuangan. Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan, OJK mempunyai wewenang:

1. Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
  - a. Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
  - b. Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
2. Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
  - a. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasiokecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
  - b. Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
  - c. Sistem informasi debitur;
  - d. Pengujian kredit (*credit testing*); dan
  - e. Standar akuntansi bank.
3. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
  - a. Amanajemen risiko;
  - b. Tata kelola bank;
  - c. Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
  - d. Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan.
4. Pemeriksaan bank

Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati – hatian, dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan *microprudential* yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, yakni pengaturan dan pengawasan selain hal yang diatur dalam pasal ini, merupakan tugas dan wewenang Bank Indonesia. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, OJK membantu Bank Indonesia untuk melakukan himbauan moral (*moral suasion*) kepada Perbankan.

Untuk melaksanakan tugas pengaturan di seluruh sektor industri jasa keuangan, OJK mempunyai wewenang:

1. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
2. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
3. Menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
4. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
5. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
6. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
7. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
8. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menata usahakan kekayaan dan kewajiban; dan
9. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dari rincian wewenang OJK untuk melaksanakan tugas pengaturan di atas, dapat dilihat bahwa untuk melaksanakan tugas pengaturan OJK dapat menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu; dan menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan.

Untuk melaksanakan tugas pengawasan di seluruh sektor industri jasa keuangan, OJK mempunyai wewenang:

1. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
2. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh kepala eksekutif;
3. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
4. Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
5. Melakukan penunjukan pengelola statuter;
6. Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
7. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
8. Memberikan dan/atau mencabut:
  - a. Izin usaha;
  - b. Izin orang perseorangan;
  - c. Efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - d. Surat tanda terdaftar;
  - e. Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - f. Pengesahan;
  - g. Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - h. Penetapan lain, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen yang bermuara pada perwujudan perekonomian nasional yang stabil merupakan inti dari tujuan pembentukan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Hal ini disebabkan karena bila terjadi kerugian pada masyarakat secara *massive* akibat pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan dan menimbulkan ketidakstabilan ekonomi, maka yang akan menanggung kerugian adalah negara, dan bila negara mengalami kerugian maka yang paling merasakan dampaknya adalah masyarakat secara luas. Tidak hanya itu, pelayanan dan kondisi lembaga jasa keuangan yang buruk akan menurunkan kepercayaan masyarakat untuk menabung dan berinvestasi pada lembaga jasa keuangan. Bila hal itu terjadi, maka akan sangat berdampak buruk pada perekonomian nasional. Di dalam suatu ekonomi tertutup (tanpa sektor luar negeri) tabungan menjadi sangat penting bagi pertumbuhan ekonomi, yang mekanismenya lewat pertumbuhan investasi. Oleh karena itu investasi dapat dikatakan sebagai fungsi tabungan. Semakin tinggi tingkat fungsi tabungan yang dapat diciptakan, semakin besar kemampuan negara untuk melakukan investasi. Selanjutnya, peningkatan investasi menambah lebih banyak lagi *capital* dan lewat proses *multiplier* (pelipatgandaan pendapatan karena adanya investasi) menghasilkan laju pertumbuhan ekonomi dan peningkatan pendapatan per kapita yang lebih tinggi.<sup>9</sup> Dengan pentingnya peranan lembaga jasa keuangan di dalam perekonomian suatu negara, maka lembaga jasa keuangan harus terus menjaga hubungan baik dengan masyarakat, karena tanpa uang dari masyarakat kegiatan lembaga jasa keuangan tidak dapat berjalan, dan akhirnya akan mengganggu kegiatan perekonomian.

Perlindungan konsumen yang dirancang dalam Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan adalah perlindungan konsumen yang terpadu dan terintegrasi.

---

<sup>9</sup>Yusman, *Peranan Tabungan dan Investasi*, <http://www.pksm.mercubuana.ac.id>, 10 Januari 2018.

Artinya adalah perlindungan konsumen yang diatur oleh Undang – Undang ini dan peraturan – peraturan pelaksana yang ada di bawahnya akan dibuat secara terpadu dengan kualitas perlindungan konsumen yang sama bagisetiap lembaga jasa keuangan. Hal ini dilakukan sesuai dengan fungsi OJK yaitu menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen, dan akuntabel. Sehingga sifat yang berbeda dari setiap kegiatan dari OJK tersebut tidak akan dianggap terlalu mempengaruhi perlindungan konsumen itu sendiri, karena itu hanya dipandang sebagai masalah teknis dari kegiatan – kegiatan yang bervariasi dari lembaga jasa keuangan tersebut. Kalau pun ada perbedaan didalam pengaturan pada peraturan pelaksana Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam hal perlindungan konsumen, maka perbedaan pengaturan hanya akan dibedakan dalam sub bab di peraturan yang sama. Sehingga tidak akan ada pengaturan di bawah Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan mengenai perlindungan konsumen yang dibuat secara terpisah-pisah sesuai dengan kegiatan jasa keuangannya.

### **III.3 Dampak Berlakunya Undang – Undang Nomor 21 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Perbankan**

Dengan diberlakukannya Undang-Undang OJK dan Peraturan OJK, maka perlindungan konsumen tidak hanya menjadi tugas dan koordinasi Kementerian Perdagangan yang selama ini menjadi motor perlindungan konsumen, namun juga OJK.

OJK didirikan sebagai pengganti Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam-LK). Didirikannya OJK menjadi respon atas perkembangan sektor jasa keuangan. Dengan edukasi dari OJK, calon nasabah akan merasa terlindungi karena mempunyai tempat mengadakan praktik-praktik tindak pidana perbankan.

Selama ini fungsi pengawasan perbankan dijalankan oleh Bank Indonesia (BI) sehingga ada persepsi mengenai terpusatnya kekuasaan dan regulasi di BI serta konflik kepentingan. Oleh karena itu, kehadiran OJK dapat memudahkan koordinasi dan pengawasan menjadi lebih efisien.<sup>10</sup>

Otoritas Jasa Keuangan mampu menjalankan fungsi pengawasan perbankan. Apalagi hal itu sudah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK pun telah memiliki *blue print* dalam menjalankan tugas pengaturan pengawasan secara terintegrasi sektor keuangan.

Terdapat masalah kecil ketika pegawai BI pindah ke OJK untuk menjalankan fungsi pengawasan perbankan. Meski demikian, seiring waktu gejolak itu dapat diselesaikan. OJK siap untuk menjalankan fungsi pengawasan perbankan sesuai amanat Undang-Undang. Malah kehadiran OJK membuat pengawasan sistem keuangan menjadi satu pintu sehingga diharapkan penyimpangan tidak berdampak ke lembaga keuangan lainnya.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian yang terdapat di dalam penelitian ini dapat disimpulkan, yaitu sebagai berikut:

1. Mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan, yaitu Penyelesaian Sengketa melalui OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK dibidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK. Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan Konsumen dan Bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh OJK dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Konsumen dan Bank. Kesepakatan

---

<sup>10</sup>D A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2015, h 23.

hasil dari proses fasilitasi oleh OJK dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani Konsumen dan Bank.

2. Kewenangan OJK dalam rangka perlindungan konsumen, khususnya perlindungan nasabah perbankan, yaitu sebagai berikut:
  - a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
  - b. Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
  - c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
3. Dampak berlakunya Undang – Undang nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan, yaitu Otoritas Jasa Keuangan mampu menjalankan fungsi pengawasan perbankan. Apalagi hal itu sudah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011. OJK pun telah memiliki *blue print* dalam menjalankan tugas pengaturan pengawasan secara terintegrasi sektor keuangan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih diberikan kepada:

1. Dekan Pascasarjana (S2) Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara, yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Staff Pegawai Program Pascasarjana (S2) Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara
3. Kepada semua pihak yang turut serta dalam menyelesaikan penelitian ini

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-Buku

- Andika Hendra Mustaqim, *Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Solusi Sistem Ekonomi Nasional*, Perspektif, Vol.8, Nomor 1 Tahun 2014
- Binsar Nasution, *Metode Penelitian Hukum Naormatif dan Perbandingan Hukum*. Makalah disampaikan pada Dialog Interaktif Tentang Penelitian Hukum dan Penulisan Hukum Pada Majalah Akreditasi, Fakultas Hukum USU, h.1.
- D A.Z. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta, 2015
- Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2011
- Yusman, *Peranan Tabungan dan Investasi*, <http://www.pksm.mercubuana.ac.id>, 10 Januari 2018
- Sudaryatmo, *Hukum dan Advokasi Nasabah*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti, 2014
- Zulfie Diane Zaini, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Bandung, CV Keni Media, 2012

### Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia*, Undang – Undang tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998, LN Nomor 182 Tahun 1998, TLN Nomor 3790
- Republik Indonesia*, Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999, LN Nomor 42 Tahun 1999, TLN Nomor 3821
- Republik Indonesia*, Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan, Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011, LN Nomor 111 Tahun 2011, TLN Nomor. 5253