

**ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH PERBANKAN
DALAM PRESPEKTIF PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 61/POJK.07/2020**



SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Pesaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum
Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

Oleh :

GENAYA HANUM SETIAJI

02011281823187

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

INDRALAYA

2022

**HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN SKRIPSI
FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

NAMA : GENAYA HANUM SETIAJI
NIM : 02011281823187
PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA

JUDUL

**ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH PERBANKAN
DALAM PRESPEKTIF PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN
NOMOR 61/POJK.07/2020**

Telah diuji dan lulus dalam ujian komprehensif pada tanggal 19 Januari 2022 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Sriwijaya

Indralaya, Januari 2022

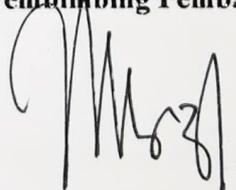
Menyetujui,

Pembimbing Utama



Arfianna Novera, S.H., M.Hum.
NIP. 195711031988032001

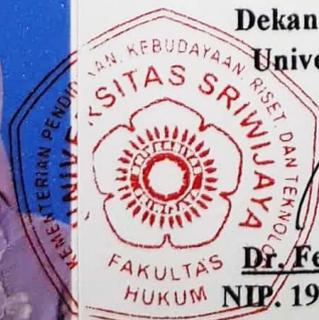
Pembimbing Pembantu



Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum.
NIP. 196003121989031002

Mengetahui :

**Dekan Fakultas Hukum
Universitas Sriwijaya**




Dr. Febrian, S.H., M.S.
NIP. 196201311989031001

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA
FAKULTAS HUKUM
INDRALAYA**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Genaya Hanum Setiaji
Nomor Induk Mahasiswa : 02011281823187
Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 21 Mei 2000
Fakultas : Hukum
Strata Pendidikan : S1
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikian pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya. Apabila terbukti saya telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, Januari 2022



Genaya Hanum Setiaji
NIM. 02011281823187

Motto :

سَمِ اللَّهُ الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ

﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾ فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ﴿٧﴾ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَب ﴿٨﴾

: “*Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan; sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan; maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain; dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap*” [QS. In-Syirah: 5-8].

“Setiap kita mengambil keputusan, coba untuk selalu totalitas kasih yang terbaik”

–Kevin Sanjaya

Skripsi ini kupersembahkan untuk :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Orang Tua Tercinta
- ❖ Sahabat-Sahabatku
- ❖ Almamaterku FH UNSRI

KATA PENGANTAR

Assalamuallaikum Wr. Wb.

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kesempatan, kekuatan, dan kesehatan serta atas segala berkat dan rahmat-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH PERBANKAN DALAM PRESPEKTIF PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 61/POJK.07/2020”**. Penulisan skripsi ini ditulis dalam rangka untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.

Kelancaran penulisan skripsi ini selain atas limpahan karunia dari Allah SWT, juga atas dukungan orang tua, pembimbing, dan juga teman-teman sehingga pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan selama penulisan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini nantinya dapat bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi dan melindungi kita semua, Aamiin. Wasalamu’alaikum Wr. Wb.

Palembang, Januari 2022

Genaya Hanum Setiaji
02011281823187

UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini, dengan segala kerendahan hati Penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, serta saran yang telah diberikan dalam penelitian skripsi ini, antara lain :

1. Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai sebagaimana mestinya;
2. Kedua Orang Tua saya yang amat saya cintai, Bapak Gunawan Setiaji dan Ibu Farida Triani, terima kasih atas kasih sayang dan banyak pengorbanan yang telah diberikan selama ini beserta dukungan dan doa yang tak kunjung putus kepada saya;
3. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
4. Bapak Dr. Mada Apriandi, S.H., MCL., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
5. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
6. Bapak Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
7. Bapak Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;

8. Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum., selaku pembimbing utama yang telah banyak membantu dan bersedia membimbing saya tanpa lelah serta memberikan nasehat dan arahan sampai penulisan skripsi ini selesai;
9. Bapak Drs. Murzal Zaidan, S.H., M.Hum., selaku pembimbing pembantu yang juga telah bersedia memberikan waktunya untuk membimbing saya dan memberikan arahan dalam penyelesaian skripsi ini;
10. Ibu Yunial Laili Mutiari, S.H., M.Hum., selaku pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
11. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar memberikan ilmunya kepada mahasiswa, serta selalu memberi dukungan untuk terus mengejar cita-cita dan menjadi insan yang berguna di masa mendatang;
12. Seluruh Staff dan Pegawai Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang dengan sabar melayani mahasiswa, memberikan kemudahan, dan kelancaran sarana prasarana selama penulis menjalani perkuliahan;
13. Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 7 Sumatera Bagian Selatan yang telah bersedia untuk dilakukan wawancara guna keperluan riset penelitian skripsi ini;
14. Bapak Meilton, S.E (Kepala Sub Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen) dan Ibu Dewi Indah, S.I.Kom (Staff Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen) Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 7 Sumatera Bagian Selatan, yang telah menyempatkan waktunya untuk dapat

merespon pertanyaan wawancara riset penelitian ini dengan penuh keramahan dan profesionalitas;

15. Adik kandung penulis, M. Gerasta Ghaza Setiaji yang amat saya sayangi, terima kasih untuk segala dukungan serta doa yang diberikan dan semoga kelak kita dapat menjadi anak yang dapat membanggakan serta membahagiakan kedua orang tua;
16. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat dan dukungannya baik moril maupun materil dalam perjalanan pendidikan penulis;
17. Sahabat dan teman-teman di Jakarta yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu, terima kasih atas dukungan dan motivasinya dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini;
18. Teman-teman seperjuangan, Shatira Aisyah, Nadia Prabowo, Devika Dama, Alvina Zada, Rizky Amelia, Anisa Sidney, dan Karina Henita, terima kasih untuk hari-hari yang menyenangkan selama penulis menjalani pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya;
19. Serta semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu dalam skripsi ini, yang telah banyak membantu baik secara moril dan materil dalam menyelesaikan skripsi ini, nama kalian akan selalu tertulis di dalam hati saya.

Semoga amal baik yang diberikan semua pihak mendapatkan imbalan yang setimpal dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis, pembaca dan bagi pihak-pihak yang membutuhkannya.

Palembang, Januari 2022

Genaya Hanum Setiaji
NIM. 02011281823187

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH	vi
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Ruang Lingkup.....	10
F. Kerangka Teori.....	11
G. Metode Penelitian.....	17
1. Jenis Penelitian.....	17
2. Pendekatan Penelitian.....	18
3. Lokasi Penelitian	19
4. Jenis dan Sumber Data	19
5. Teknik Pengumpulan Data	23
6. Teknik Analisis Data	23
7. Teknik Penarikan Kesimpulan	24
8. Sistematika Penulisan	24

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Perbankan.....	26
1. Pengertian Perbankan	26
2. Fungsi Perbankan	27
3. Jenis-Jenis Bank	28

4.	Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah.....	30
B.	Tinjauan Umum Sengketa dan Penyelesaian Sengketa	31
1.	Pengertian Sengketa	31
2.	Sebab-Sebab Timbulnya Sengketa.....	32
3.	Pengertian Penyelesaian Sengketa	34
C.	Tinjauan Umum Perlindungan Konsumen.....	38
1.	Pengertian Konsumen.....	38
2.	Hak dan Kewajiban Konsumen	39
3.	Pengertian Pelaku Usaha	41
4.	Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha	42
5.	Hubungan Hukum Antara Konsumen dan Pelaku Usaha.....	43
6.	Pengertian Perlindungan Konsumen	44
7.	Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen	45
D.	Tinjauan Umum Otoritas Jasa Keuangan.....	46
1.	Pengertian Otoritas Jasa Keuangan	46
2.	Dasar Hukum Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan	48
3.	Asas-Asas Otoritas Jasa Keuangan	50
4.	Fungsi, Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan.....	51

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A.	Urgensi Lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan di Indonesia	55
B.	Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020.....	60

BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan	80
B.	Saran.....	81

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	91
----------------------	-----------

**ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH PERBANKAN
DALAM PRESPEKTIF PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR
61/POJK.07/2020**

Oleh : Genaya Hanum Setiaji

ABSTRAK

Skripsi ini bertujuan untuk membahas mengenai urgensi lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan bagaimana bentuk alternatif penyelesaian sengketa nasabah perbankan apabila ditinjau dari aturan tersebut. Menggunakan metode penelitian empiris dengan sumber bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Dari hasil penelitian ini dapat kita ketahui bahwa lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 didasari karena seringkali adanya konflik atau sengketa antara lembaga jasa keuangan dengan masyarakat sebagai konsumen. Maka dari itu pemerintah melalui regulasi tersebut mengatur secara khusus mengenai pembentukan lembaga yang diberi tugas dan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa pada seluruh industri jasa keuangan di Indonesia, yang bernama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Adapun LAPS SJK saat ini telah menyediakan layanan upaya penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau secara non litigasi yang berupa mediasi dan arbitrase.

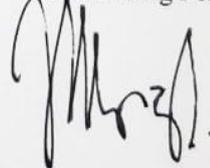
Kata Kunci : Penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan, Perbankan

Pembimbing Utama



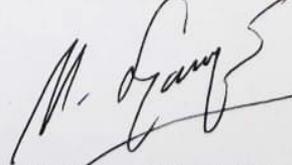
Arfianna Novera, S.H., M.Hum.
NIP. 195711031988032001

Pembimbing Pembantu



Drs. Murzal Zaidan, S.H.,M.Hum.
NIP. 196003121989031002

Ketua Bagian Hukum Perdata
Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya



Dr. Muhammad Syaifuddin, S.H.,M.Hum.
NIP. 197307281998021001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hukum perbankan yaitu serangkaian kebijakan atau kumpulan peraturan yang mengatur kegiatan lembaga perbankan yang didalamnya mencakup seluruh segi dalam kegiatan perbankan.¹ Hukum perbankan adalah suatu sistem yang membentuk kesatuan yang bersifat kompleks, dan berkaitan satu sama untuk mencapai tujuan utamanya.²

Lembaga perbankan yang adalah salah satu wadah yang bergerak pada sektor jasa keuangan memiliki peranan strategis pada pembangunan roda perekonomian nasional dalam usaha meningkatkan keseimbangan, perubahan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah pemerataan kesejahteraan rakyat banyak.³ Di Indonesia sendiri permasalahan yang berkenaan dengan perbankan diatur secara jelas dalam Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Peran perbankan dalam menopang perekonomian negara diwujudkan pada tujuan pokok dibentuknya lembaga perbankan yaitu selaku badan perantara pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus of*

¹ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*. (Bandung: Citra Aditya Bakti,2003), hlm. 1

² *Ibid*, hlm.1

³ Muhamad Kholid, “*Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*”, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung (Juni, 2016), hlm.2

funds) dengan pihak yang mengalami kekurangan atau membutuhkan dana (*lack of funds*).⁴

Merujuk pada tujuan utamanya, maka saat ini kegiatan bank antara lain berupa :

1. Menampung dana dari masyarakat yang berbentuk tabungan, yang berarti bank sebagai tempat penyimpan uang juga sebagai media investasi;
2. Menyalurkan dana ke masyarakat, bank menyalurkan pinjaman atau kredit kepada pihak yang membutuhkan;
3. Menawarkan jasa bank lainnya yaitu *transfer*, penagihan surat berharga, transaksi jual beli mata uang asing, *Letter of Credit (L/C)*, *Bank Guarantee*, *Safe Deposit Box*, dan jasa lainnya.⁵

Lembaga perbankan pada pelaksanaan fungsinya sebagai perantara pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang membutuhkan dana, secara tidak langsung akan menimbulkan suatu hubungan hukum karena adanya perjanjian antara pihak bank dengan nasabah.⁶ Sebagai *agent of trust*, disini pihak nasabah merupakan komponen penting yang berperan besar dalam kegiatan perbankan. Dapat dikatakan hidup mati perbankan bergantung pada kepercayaan masyarakat sebagai nasabah. Pentingnya

⁴ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan Di Indonesia*, (Bandung: Citra Aditya Bakti., 2003), hlm. 1

⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2002), hlm. 36

⁶ Romy Sautama Hotman Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1995), hlm. 3

peran perbankan dalam pembangunan secara keseluruhan terutama pada sistem keuangan, serta besarnya tingkat risiko yang dihadapi, hal ini memaksa perbankan untuk dapat menjaga kesehatannya.

Namun senyatanya dalam kegiatan usaha perbankan saat ini, seringkali masih belum adanya kesetaraan kedudukan antara pihak nasabah dengan bank. Nasabah yang berarti konsumen atau pengguna lembaga jasa keuangan cenderung berada di posisi yang lebih rendah dibandingkan dengan bank sebagai lembaga penyedia jasa keuangan.⁷ Disamping demikian, kurangnya informasi dan wawasan nasabah mengenai karakteristik jasa maupun produk yang ditawarkan oleh bank, serta hak-hak dan kepentingan nasabah yang dirasa kurang menjadi perhatian, maka secara tidak langsung akan menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan dari nasabah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berupa lembaga mandiri yang berfungsi untuk mengatur dan mengawasi jalannya kegiatan pada sektor jasa keuangan di Indonesia, sepanjang triwulan ke-I Tahun 2021 telah menerima 108.969 total pengaduan konsumen yang mencakup 51.709 bantuan informasi (laporan), 54.882 layanan pertanyaan dan 2.378 pengaduan. Pada sektor perbankan sendiri khususnya sebanyak 18,13%

⁷ Etty Mulyati, *"Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dalam Rangka Perlindungan terhadap Nasabah Bank"*, Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER (Maret 2016), hlm. 116

layanan pertanyaan, 0,69% bantuan informasi, dan 50,63% layanan pengaduan.⁸

Ketidakpuasan dan keluhan nasabah sebagai konsumen lembaga jasa keuangan perbankan tentunya harus segera dicari jalan keluarnya agar tidak mengakibatkan sengketa yang berkepanjangan. Penyelesaian sengketa juga diperlukan agar memberikan rasa adil serta kepastian hukum bagi pihak-pihak dalam sengketa.

Sengketa yakni perselisihan yang terjadi pada pihak-pihak dikarenakan adanya tindakan wanprestasi oleh seorang pihak tertentu dalam suatu perjanjian.⁹ Secara umum, penyelesaian sengketa di Indonesia bisa ditempuh dengan 2 (dua) cara yakni melalui pengadilan (litigasi) dan diluar pengadilan (non litigasi).

Penyelesaian sengketa secara litigasi yaitu mekanisme penyelesaian melalui lembaga peradilan, yang mana pihak-pihak yang berkonflik dihadapkan satu sama lain untuk saling mempertahankan hak dan kepentingannya.¹⁰ Lembaga peradilan mempunyai kewenangan untuk

⁸ Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Triwulan Tahun 2021 “*Momentum Stabilitas Pemulihan Ekonomi Nasional*”, <https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Pages/Laporan-Triwulanan-I---2021.aspx> diakses 28 Agustus 2021, 21.00 WIB

⁹ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa Perdata di Pengadilan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 12

¹⁰ Nurnaningsih Amriani, *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, (Jakarta: Grafindo Persada, 2012), hlm. 16

mengadili, yakni meninjau dan memutus suatu perkara berlandaskan hukum acara dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.¹¹

Tetapi, pada pelaksanaannya penyelesaian sengketa secara litigasi tidak semudah yang dibayangkan. Proses yang cenderung lambat dan formalnya mekanisme penyelesaian yang melibatkan kuasa hukum, pihak yang bersengketa, dan pihak ketiga diluar sengketa memaksa para pihak menjadi sangat antagonis (saling berlawanan) karena pengadilan akan menghasilkan putusan yang bersifat *win-lose solution*. Sehingga terdapat pihak yang dinyatakan menang dan kalah, akibatnya mungkin akan ada ketidakpuasan oleh pihak tertentu dalam penyelesaian perkara yang nantinya dapat mengakibatkan suatu permasalahan baru di antara pihak yang bersengketa.¹² Padahal sebagaimana kita ketahui, prinsip hubungan hukum antara nasabah dengan perbankan timbul karena adanya sebuah perikatan atau kesepakatan, yakni itikad baik antara kedua belah pihak untuk menjalin kerja sama.

Umumnya prosedur litigasi pun sifatnya terbuka bagi publik, yang berakibat tidak adanya jaminan kerahasiaan kepada para pihak yang sedang bersengketa.¹³ Hal tersebut tentunya dapat mengakibatkan permasalahan di

¹¹ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 2

¹² Suyud Margono, *ADR dan Arbitrase (Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum)*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2000), hlm. 4

¹³ Iswi Hariyani, Cita Yustitia Serfiana, R. Serfianto D. Purnomo, "*Penyelesaian Sengketa Bisnis: Litigasi, Negoisasi, Konsultasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsultasi, Ajudikasi, Arbitrase, dan Penyelesaian Sengketa Daring*, (Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama, 2018), hlm.

sektor perbankan Indonesia yang sejatinya menganut prinsip kerahasiaan, dan secara tidak langsung dapat menimbulkan citra negatif dalam dunia perbankan.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka menyebabkan para pihak untuk mencari pilihan lain dalam usaha penyelesaian sengketa, yakni melalui penyelesaian sengketa diluar ranah pengadilan atau Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS). Dalam APS dasar utama pelaksanaannya adalah prinsip itikad baik, dimana konflik atau perbedaan pendapat keperdataan dapat diselesaikan oleh para pihak melalui cara perdamaian.

Pasal 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menjelaskan bahwa Alternatif Penyelesaian Sengketa ialah badan penyelesaian sengketa atau beda pendapat melalui mekanisme yang telah disetujui para pihak, yaitu upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Proses penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau non litigasi ini akan menghasilkan putusan yang sifatnya *win-win solution*. Karena telah melalui musyawarah untuk mufakat antara pihak yang berkonflik sehingga menghasilkan suatu keputusan yang bisa diterima oleh masing-masing pihak.¹⁴ Hal lainnya yang membuat penyelesaian sengketa non litigasi lebih diminati, karena kerahasiaan berperkara dengan mekanisme non litigasi lebih terjaga sehingga membantu

¹⁴ Rika Lestari, "Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi Di Pengadilan dan Di Luar Pengadilan Di Indonesia," Jurnal Ilmu Hukum Vol. 3 No. 2 (Desember 2017), hlm. 218

melindungi para pihak dari kebocoran informasi kepada umum yang dapat merugikan mereka.¹⁵

Berkaitan dengan itu maka OJK saat ini telah mengesahkan aturan yang isinya berupa ketentuan dan mekanisme mengenai penyelesaian sengketa pada industri jasa keuangan yang dilaksanakan di luar dari pengadilan atau non litigasi, hal ini ditandai dengan diundangkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini juga merupakan aturan yang menggantikan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 yang berlaku sebelumnya. Yang mana perbedaan dari aturan ini terletak pada lembaga yang berwenang dalam menyelesaikan suatu perkara sengketa, dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 telah disetujui pembentukan lembaga pusat yang khusus menangani sengketa pada sektor jasa keuangan, ialah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), dimana pada aturan sebelumnya lembaga penyelesaian sengketa masih terpisah berdasarkan jenis industri keuangannya masing-masing. Dan mengenai layanan penyelesaian sengketa juga diminimalisasi, menjadi hanya pada layanan mediasi dan arbitrase.¹⁶

¹⁵ Gatot Soemartono, *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2006), hlm. 55

¹⁶ Nun Harrieti, *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014*, Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER (Januari 2015), hlm. 49

Mediasi sendiri ialah upaya penyelesaian sengketa dengan melalui mekanisme perundingan yang dibantu oleh pihak ketiga ialah mediator yang bertujuan untuk mencapai kesepakatan dan jalan keluar dari suatu permasalahan.¹⁷ Selanjutnya ialah layanan arbitrase yang merupakan pemutusan sengketa oleh seorang yang ditunjuk sebelumnya, yakni arbitrer didasarkan kesepakatan bahwa para pihak akan patuh dan menaati segala ketetapan yang diberikan oleh arbitrer yang sudah dipilih.¹⁸ Kemudian berkaitan dengan layanan penyelesaian sengketa arbitrase perbankan dapat kita lihat pada contoh kasus antara PT. Angkasa Pura II dengan Bank atas nama Syariah Mandiri dan PT. Sari Indo Prima, yang mana dalam putusan majelis arbitrer, Bank Syariah Mandiri dan PT. Sari Indo Prima terbukti bersalah dan diwajibkan untuk membayar pokok pembiayaan sebesar Rp.10 Milyar kepada PT. Angkasa Pura II.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ilmiah dengan judul **“ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA NASABAH PERBANKAN DALAM PRESPEKTIF PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 61/POJK.07/2020”**.

B. Rumusan Masalah

¹⁷ Khotibul Umam, *Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*, (Yogyakarta: Pustaka Yustitia, 2010), hlm. 10

¹⁸ R. Subekti, *Arbitrase Perdagangan*, (Bandung: Bina Cipta, 1981), hlm. 3

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun rumusan masalah dalam penelitian ini ialah :

1. Bagaimana Urgensi Lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan di Indonesia ?
2. Bagaimana Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian digunakan untuk menjawab permasalahan yang menjadi objek dari penelitian, antara lain ialah :

1. Untuk Mengetahui Urgensi Lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam Rangka Perlindungan Nasabah Perbankan di Indonesia.
2. Untuk Mengetahui Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan Ditinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan daya guna yang bernilai, diantaranya :

1. Manfaat Teoritis :

- a. Hasil daripada penelitian ini bisa dipergunakan oleh mahasiswa, khususnya mahasiswa fakultas hukum sebagai komponen edukasi dan pengkajian mengenai regulasi yang mengatur tentang penyelesaian sengketa pada industri jasa keuangan;
- b. Dapat dijadikan referensi para peneliti hukum untuk penelitian selanjutnya, yang ada kaitannya dengan layanan penyelesaian sengketa perbankan dalam upaya perlindungan nasabah di Indonesia.

2. Manfaat Praktis :

- a. Penulisan ilmiah ini dapat berperan sebagai media keterangan yang akurat bagi para praktisi hukum, masyarakat, dan institusi terkait penyelesaian sengketa nasabah perbankan oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa sesuai dengan aturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Mampu memberikan masukan kepada pihak instansi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, serta otoritas manapun yang berkenaan pada pelaksanaan upaya penyelesaian sengketa industri keuangan di Indonesia.

E. Ruang Lingkup

Pada pokok pembahasan dari penelitian yang berjudul “Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan Dalam Prespektif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020”, supaya bahasan dalam

penelitian ini tidak meluas maka dibatasi pembahasan hanya yang berkaitan dengan penyelesaian sengketa perbankan serta bagaimana urgensi lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam rangka perlindungan nasabah perbankan di Indonesia.

F. Kerangka Teori

Kerangka teori ialah rancangan abstraksi dari buah pemikiran atau kerangka acuan yang pokoknya bertujuan untuk menarik kesimpulan untuk dapat membantu dalam menentukan arah dan tujuan yang dimaksud. Penulis menggunakan beberapa teori yang ada kaitannya dengan permasalahan. Secara umum teori adalah seperangkat konsep atau struktur, pengertian, dan proposisi yang bertujuan untuk membantu memahami hubungan sistematis dari suatu fenomena dan menentukan hubungan sebab akibat yang terjadi.¹⁹ Suatu teori ditujukan untuk menanggapi rumusan masalah yang akan dianalisis. Teori-teori yang hendak digunakan antara lain :

1. Teori Kepastian Hukum

Hukum dan kepastian antara lain dua hal yang sulit untuk dipisahkan. Hukum secara hakiki tumbuh dan berkembang dalam masyarakat ialah untuk suatu kepastian, dan adanya kepastian juga menjadikan hukum itu lebih ditaati.

¹⁹ Sardar Ziauddin, *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Mizan, 1996), hlm. 43

Sudikno Mertokusumo mengatakan bahwa kepastian hukum adalah jaminan dimana hukum harus diterapkan dengan baik dan tertata. Kepastian hukum mewajibkan pihak yang berwenang untuk membuat pengaturan hukum dalam peraturan perundang-undangan, agar aturan tersebut memiliki aspek yuridis dan dapat terjaminnya kepastian yaitu hukum merupakan suatu aturan yang harus dipatuhi.²⁰

Sedangkan Utrecht mendefinisikan kepastian hukum menjadi dua yakni, peraturan yang sifatnya umum dan bertujuan agar masing-masing individu mengetahui batasan apa yang dapat dilakukan dan tidak dapat dilakukan serta memberikan keamanan hukum bagi masing-masing individu dari kediktatoran penguasa.²¹ Pada teori kepastian hukum, peranan utama dari hukum adalah menjamin kepastian hukum dalam jalinan-jalinan sosial yang tumbuh dan berkembang di masyarakat, agar selain memperoleh kepastian hukum, masyarakat juga dapat merasakan fungsi dari keberadaan hukum itu sendiri.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa menurut KBBI adalah perkara atau perselisihan.²² Secara umum penyelesaian sengketa dikelompokkan menjadi dua yakni, penyelesaian sengketa melalui pengadilan dan diluar pengadilan.

²⁰ Zainal Asikin, *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, (Jakarta: Rajawali Press, 2012), hlm. 46

²¹ Riduan Syahrani, *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 1999), hlm. 23

²² Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/sengketa>, diakses pada tanggal 20 Agustus 2021, 22.00 WIB

Teori pengembangan mengenai penyelesaian sengketa, dapat dibagi menjadi :

- 1) Bertanding (*contending*), yakni menempuh penerapan jalan keluar yang lebih diminati salah satu pihak daripada pihak lainnya.
- 2) Mengalah (*yielding*), yakni bersedia meredam keinginan pribadi dan dapat untuk mengakui kekurangan dari hasil yang diharapkan.
- 3) Pemecahan masalah (*problem solving*), adalah meninjau pengganti lainnya untuk memenuhi keinginan para pihak.
- 4) Menarik diri (*with drawing*), yakni memutuskan untuk keluar dari keadaan yang sedang berkonflik.
- 5) Diam (*in action*), atau tidak menjalankan apapun.²³

Seorang ahli antropolog Amerika bernama Laura Nader dan Harry F. Todd, membagi upaya penyelesaian konflik menjadi tujuh, antara lain arbitrase (*arbitration*), membiarkan saja (*lumping it*), perundingan (*negotitation*), mengelak (*avoidance*), mediasi (*mediation*), paksaan (*coercion*), peradilan (*adjudication*).²⁴

Penulis memakai teori penyelesaian sengketa karena mempunyai konsep yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas.

²³ Dean G. Pruitt dan Z. Rubin, *Konflik Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2004), hlm. 4-6

²⁴ Laura Nader & Harry F. Todd Jr, *The Disputing Process Law in Ten Societies* (New York: Columbia University Press, 1978), hlm. 9

Perbankan dalam melaksanakan aktivitasnya di tengah masyarakat tidak selalu berjalan dengan lancar, kadangkala nasabah sebagai konsumen merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank, Otoritas Jasa Keuangan sebagai badan independen yang berfungsi untuk mengatur dan mengawasi seluruh industri jasa keuangan termasuk perbankan telah memfasilitasi apabila terjadi suatu sengketa antara bank dengan nasabah melalui disahkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

3. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum yakni berupa usaha pemenuhan hak untuk memberikan perlindungan, rasa aman dan nyaman kepada pihak korban maupun saksi, yang bentuknya dapat berwujud penggantian, kompensasi, bantuan medis, dan pelayanan hukum.²⁵

Ahli hukum bernama Setiono mengatakan perlindungan hukum yaitu sebagai tindakan yang bertujuan untuk melindungi masyarakat dari pemerintahan yang diktator dan tidak sesuai regulasi hukum, guna perwujudan ketertiban dan kehidupan yang tentram, sehingga memungkinkan manusia dapat menikmati martabatnya sebagai seorang individu.²⁶

²⁵ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press, 1984), hlm. 133

²⁶ Setiono, *Rule Of Law (Supremasi Hukum)*, (Surakarta: Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004), hlm. 3

Ditinjau dari sumbernya, perlindungan hukum dikelompokkan menjadi dua ialah perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.²⁷

Perlindungan hukum internal adalah perlindungan hukum yang dibuat berdasarkan perjanjian oleh para pihak, yang mana pada klausula kontrak didalamnya memuat kepentingan antara kedua belah pihak yang telah disepakati.²⁸ Sedangkan perlindungan eksternal ialah perlindungan hukum yang ada karena para penguasa membuat regulasi yang telah disesuaikan dengan prinsip perundang-undangan agar tidak timpang tindih dan bersifat memihak pada suatu golongan tertentu.²⁹

4. Teori Perlindungan Konsumen

Dasar strata konsumen dalam hubungan dengan pelaku usaha berlandaskan teori perlindungan konsumen, ialah berupa :

a. Let the buyer beware

Yaitu prinsip lahirnya sengketa pada bidang transaksi konsumen. Asas tersebut mengatakan, keberadaan konsumen dan pelaku usaha adalah seimbang atau sama rata sehingga konsumen tidak perlu untuk mendapatkan suatu perlindungan.

Namun kelemahan dari prinsip ini dalam perkembangannya konsumen tidak dapat memperoleh informasi yang memuaskan

²⁷ Moch. Isnaeni, *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, (Surabaya: Revka Petra Media, 2016), hlm. 159

²⁸ *Ibid*, hlm. 159

²⁹ *Ibid*, hlm. 163

untuk memutuskan pilihan pada barang atau jasa yang akan digunakannya. Hal ini karena keterbatasan pemahaman dari konsumen atau ketidakterbukaan para pelaku usaha mengenai hal yang ditawarkan. Dan apabila terdapat kondisi konsumen mendapat kerugian, maka pelaku usaha bisa berdalih bahwa kerugian tersebut adalah akibat kelalaian pribadi konsumen.

b. The due care theory

Doktrin ini menjelaskan pelaku usaha memiliki kewajiban untuk menerapkan prinsip kehati-hatian dalam pemasaran suatu karya, baik itu barang dan jasa. Pada doktrin ini berlaku pembuktian bahwa siapa yang menerangkan maka ialah yang membuktikannya. Penjelasan ini selaras dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia, yakni pembuktian terdapat di pihak penggugat sesuai pada pasal 1865 BW.

c. The privity of contract

Ajaran ini mendefinisikan bahwa pelaku usaha berkewajiban akan memberikan perlindungan pada konsumen, tetapi hal tersebut baru dapat dilaksanakan jika diantara mereka telah terjalin suatu ikatan kontraktual. Yang mana pelaku usaha tidak dapat dipersalahkan diluar hal yang telah diperjanjikan. Hal ini sesuai pada ketentuan dalam Pasal 1340 BW yang menjelaskan bahwa ruang

lingkup berlakunya perjanjian hanya pada pihak yang membuat perjanjian itu saja.³⁰

Dalam penjelasan diatas tentu terdapat hubungan antara teori perlindungan konsumen dengan permasalahan pada penelitian ini, karena nasabah sebagai konsumen lembaga jasa perbankan yang telah mempercayakan uangnya untuk dititipkan dan dikelola oleh bank, maka bank berkewajiban untuk menjaga kepercayaan tersebut agar tidak menimbulkan permasalahan dan sengketa di kemudian hari.

1. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilaksanakan menggunakan penelitian empiris, yaitu penelitian yang menggunakan data di lapangan sebagai sumber data pokok, seperti wawancara dan observasi. Penelitian hukum empiris ini bertujuan untuk menelaah hukum yang dipandang selaku wujud perilaku masyarakat yang senantiasa terjalin dan berkaitan pada aspek kemasyarakatan.³¹

Penelitian ini disebut sebagai penelitian empiris karena penulis melaksanakan penelitian untuk meninjau apa yang mendasari lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang

³⁰ Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, (Jakarta: PT. Grasindo, 2006), hlm. 61

³¹ Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003), hlm. 43

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan dan apa saja bentuk dari penyelesaian sengketa perbankan jika dilihat dari prespektif aturan tersebut.

2. Pendekatan Penelitian

Pada penulisan penelitian ini, akan menggunakan beberapa pendekatan penelitian yakni :

a. Pendekatan Undang-Undang (*Statute Approach*)

Pendekatan Undang-Undang dilakukan dengan menelaah peraturan perundang-undangan dan regulasi terkait permasalahan hukum yang sedang berjalan. Hasil kajian tersebut berupa suatu dalih yang berfungsi memecahkan masalah hukum yang dihadapi.³²

b. Pendekatan Konseptual (*Conceptual Approach*)

Pendekatan konseptual adalah suatu teknik pendekatan dengan mengacu kepada norma-norma hukum yang ada. Norma hukum ini dapat dijumpai pada pandangan para sarjana maupun doktrin-doktrin hukum.³³

c. Pendekatan Kasus (*Case Approach*)

Pendekatan kasus pada penelitian ini bermaksud pada pengembangan argumentasi hukum dalam pandangan kasus konkrit

³² Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2014), hlm. 93

³³ *Ibid*, hlm. 138

yang terjadi di lapangan, terutama kasus yang terdapat kaitannya dengan peristiwa hukum di masyarakat.³⁴

d. Pendekatan Sosiologis (*Sociology Approach*)

Pendekatan sosiologis yakni pendekatan yang dimaknai dari suatu fenomena hukum di masyarakat. Pendekatan ini adalah pendekatan yang bertujuan meninjau dari segi aspek hukum pada interaksi sosial di masyarakat.³⁵

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian akan dilaksanakan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 7 Sumatera bagian Selatan, yang beralamat di Jl. Residen Abdul Rozak No.99, Kec. Ilir Timur II, Kota Palembang, Sumatera Selatan, 30163.

4. Jenis dan Sumber Data

Adapun data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kualitatif, yakni data yang berkaitan dengan pengelompokan atau karakteristik yang tidak dapat diukur dengan ukuran.³⁶ Dalam pengumpulan sumber data, peneliti mengumpulkan ke dalam bentuk data primer dan data sekunder :

a. Data Primer

³⁴ Ani Purwati, *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), hlm. 86

³⁵ Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum Cetakan Kelima*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 105

³⁶ Albi Anggito dan Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi, CV. Jejak, 2018), hlm. 8

Data primer diperoleh secara langsung oleh peneliti dengan melaksanakan wawancara dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sekumpulan bahan yang menyajikan definisi dari data primer. Pada penelitian ini data sekunder berupa data yang bersumber dari bahan pustaka, guna memperoleh landasan teori berupa peraturan, pendapat, dan penemuan para ahli yang erat kaitannya dengan penelitian. Data sekunder pada penelitian ini meliputi :

1. Bahan Hukum Primer, adalah bahan pokok dan bersifat mengikat karena berasal dari peraturan perundang-undangan dan dikeluarkan langsung oleh pemerintah.

a) Undang-Undang;

- i. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).
- ii. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- iii. Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.
- iv. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

- v. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
 - vi. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- b) Peraturan Pemerintah
- i. Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.
 - ii. Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.
 - iii. Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia
 - iv. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
 - v. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
 - vi. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

- vii. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2019 tentang Pelaporan Bank Umum Melalui Sistem Pelaporan Otoritas Jasa Keuangan.
- viii. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- ix. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- x. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- xi. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 15/SEOJK.07/2021 tentang Laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
- xii. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.
- xiii. Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPSPI-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.

2. Bahan Hukum Sekunder, ialah materi hukum yang menjelaskan lebih mendalam terkait bahan hukum primer yang digunakan pada penelitian ini. Bahan hukum sekunder berupa buku-buku, karya tulis ilmiah, maupun artikel, dan lainnya.³⁷
3. Bahan Hukum Tersier, merupakan materi hukum yang memberikan pengetahuan tambahan mengenai bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder yang berupa kamus, informasi media massa maupun internet yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam teknik pengumpulan data, penulis menggunakan studi pustaka dan studi lapangan dengan melaksanakan kegiatan wawancara. Pada studi pustaka, pengumpulan data berasal dari mempelajari dan menelaah bahan kepustakaan hukum, jurnal, skripsi, tesis hukum dan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia.³⁸ Dan pada studi lapangan, penulis akan melaksanakan wawancara secara langsung kepada instansi terkait.

6. Teknik Analisis Data

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian yang bersifat deskriptif analitis, yaitu bentuk analitis data

³⁷ Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006), hlm. 13

³⁸ Soerdjono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, (Jakarta, UT Press, 2010), hlm. 201

yang digunakan adalah pendekatan kualitatif kepada data primer dan data sekunder.³⁹ Data primer berbentuk hasil wawancara dan data sekunder yang akan digunakan yaitu bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

7. Teknik Penarikan Kesimpulan

Pada teknik penarikan kesimpulan dimaksudkan peneliti sebagai upaya dalam mencari makna secara menyeluruh (*holistic meaning*) dari apa yang telah diperoleh pada penelitian di lapangan. Kesimpulan yang dimaksud yakni jawaban dari rumusan masalah yang dikemukakan secara singkat dan padat mengenai validitas penelitian. Kesimpulan yang diambil mempergunakan metode deduktif yakni menarik suatu kesimpulan dari uraian yang sifatnya umum ke uraian yang bersifat khusus.⁴⁰

8. Sistematika Penulisan

Agar skripsi ini menjadi bahan bacaan yang mudah dimengerti, maka dibutuhkan sistematika penelitian yang teratur, dengan susunan sebagai berikut :

BAB I : Merupakan bab pendahuluan dari penulisan skripsi yang memberikan gambaran mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan

³⁹ Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum Cetakan Kelima*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 107

⁴⁰ Beni Achmad Saehani, *Metode Penelitian Hukum*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), hlm.

manfaat dari penelitian, metode penelitian yang akan dipakai dan sistematika penulisan.

BAB II : Merupakan tinjauan pustaka yang membahas mengenai urgensi lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam rangka perlindungan nasabah perbankan dan apa saja bentuk alternatif penyelesaian sengketa perbankan apabila ditinjau dari peraturan tersebut.

BAB III : Merupakan jawaban pokok-pokok pada rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu urgensi lahirnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 dalam rangka perlindungan nasabah perbankan dan bentuk alternatif penyelesaian sengketa konsumen perbankan ditinjau dari aturan tersebut.

BAB IV : Merupakan penutup yang berisi saran dan kesimpulan dari hasil akhir penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku :

- Abdurrasyid, Priyatna. *Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS) Suatu Pengantar*, PT. Fikahati Aneska, Jakarta, 2011.
- Achmad, Beni Saehani. *Metode Penelitian Hukum*, Pustaka Setia, Bandung, 2008.
- Amriani, Nurmaningsih. *Mediasi Alternatif Penyelesaian Sengketa di Pengadilan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2012.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, CV. Jejak, Sukabumi, 2018.
- Anita, Theresia Christiani, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Prespektif Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, 2016.
- Asikin, Zainal. *Pengantar Tata Hukum Indonesia*, Rajawali Press, Jakarta, 2012.
- Badrulzaman, Mariam Darus. *Perlindungan Terhadap Konsumen Dilihat dari Sudut Pandang Perjanjian Baku (Standar)*, Jakarta: Bina Cipta, Jakarta, 1986.
- Bako, Romy Sautama Hotman. *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1995.
- Djumhana, Muhammad. *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2003.
- Fuady, Munir. *Hukum Perbankan Modern (Berdasarkan Undang-Undang Tahun 1998)*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Gautama, Sudargo. *Arbitrase Dagang Internasional*, Alumni, Bandung, 1986.

- Gusti Ayu, I, Gede Adi Y, dan Ni Luh Gede Erni. *Akuntansi Perbankan*, Graha Ilmu Press, Bali, 2014.
- G. Pruitt, Dean dan Z. Rubin. *Konflik Sosial*, Pustaka Belajar, Yogyakarta, 2004.
- Hajati, Sri, dan Sri Wanarsi, dkk, *Buku Ajar Politik Hukum Pertanahan*, Airlangga University Press, Surabaya, 2018.
- Harahap, Yahya. *Arbitrase*, Sinar Grafika, Jakarta, 2004.
- Hariyani, Iswi, Cita Yustitia Serfiana, dan R. Serfianto D. Purnomo. *Penyelesaian Sengketa Bisnis: Litigasi, Negosiasi, Konsultasi, Pendapat Mengikat, Mediasi, Konsultasi, Ajudikasi, Arbitrase, dan Penyelesaian Sengketa Daring*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2018.
- Hasanah, Uswatun. *Hukum Perbankan, Cetakan Pertama*, Setara Press, Malang, 2017.
- Hendra Winarta, Frans. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*, Sinar Grafika, Jakarta, 2012.
- Isnaeni, Moch. *Pengantar Hukum Jaminan Kebendaan*, Revka Petra Media, Surabaya, 2016.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2002.
- Mahmud, Peter Marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Prenada Media Group, Jakarta, 2014.
- Mahmudji, Sri. *Penelitian Hukum Normatif*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Margono, Suyud. *ADR dan Arbitrase (Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum)*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2000.
- M. Rosenberg, Jerry. *Dictionary Of Banking and Financial Service Second Edition*, PHCP, Inggris, 1985.

- Nader, Laura dan Harry F. Todd Jr. *The Disputing Process Law in Ten Societies*. Columbia University Press, New York, 1978.
- Nasution, AZ. *Konsumen dan Hukum*, Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- Nasution, AZ. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Daya Widya, Jakarta, 2000.
- Nugroho, Adi Susanti. *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Prenadamedia Group, Jakarta, 2019.
- Purwati, Ani. *Metode Penelitian Hukum Teori dan Praktek*. CV. Jakad M Media Publishing, Surabaya, 2020.
- Rahmadi, Takdir. *Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat*, Rajawali Press, Jakarta, 2011.
- Santoso, Lukman. *Hak dan Kewajiban Hukum Nasabah Bank*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2011.
- Shidarta. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. PT. Grasindo, Jakarta, 2006.
- Sibadolok, Janus. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010.
- Soekanto, Soerdjono. *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1984.
- Soekanto, Soerdjono. *Pengantar Ilmu Hukum*, UT. Press, Jakarta, 2010.
- Soemartono, Gatot. *Arbitrase dan Mediasi di Indonesia*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2006.
- Soeroso, *Pengantar Ilmu Hukum*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2006.
- Subekti, R. *Kumpulan Karangan Hukum Perakitan, Arbitrase, dan Peradilan*, Alumni, Bandung, 1980.
- Sunggono, Bambang. *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

- Sudiarto. *Negoisasi, Mediasi, dan Arbitrase (Penyelesaian Sengketa A Alternatif di Indonesia)*, Pustaka Reka Cipta, Bandung, 2013.
- Sutendi, Adrian. *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, Ghalia Indonesia, Bogor, 2008.
- Sutiyoso, Bambang. *Hukum Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Gama Media, Yogyakarta, 2008.
- Syahrani, Riduan. *Rangkuman Intisari Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1999.
- Tri Siwi Kristiyanti, Celina. *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, 2009.
- Tri Susilo, Y, Sigit Triandaru, dan Totok Budi Santoso, *Bank dan Lembaga Keuangan*, Salemba Empat, Jakarta, 2000.
- Umam, Khotibul. *Penyelesaian Sengketa Diluar Pengadilan*, Pustaka Yustitia, Yogyakarta, 2010.
- Usman, Rachmadi. *Pilihan Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, Mandar Maju, Bandung, 2003.
- Widjaja, Gunawan. *Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2005.
- Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum Cetakan Kelima*, Sinar Grafika, Jakarta, 2014.
- Zianuddin. *Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Mizan, Bandung, 1996.

B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2019 tentang Pelaporan Bank Umum Melalui Sistem Pelaporan Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 15/SEOJK.07/2021 tentang Laporan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-01/LAPS-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor PER-02/LAPSPI-SJK/I/2021 tentang Peraturan dan Prosedur Arbitrase.

C. Jurnal

Billah, Aziz. *Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional*. Jurnal Rechtsvinding Vol.7 No. 1, 2018.

Gede Hartadi Kurniawan, I. *Implikasi Penerapan Ketentuan Otoritas Jasa Keuangan Mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*. Lex Jurnalica Vol 13 No. 1, 2016.

Harrieti, Nur. *Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah Setelah Diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014*. Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, 2015.

Kholid, Muhammad. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sunan Gunung Djati Bandung, 2016.

Lestari, Rika. *Perbandingan Hukum Penyelesaian Sengketa Secara Mediasi di Pengadilan dan di Luar Pengadilan di Indonesia* Jurnal Ilmu Hukum Vol. 3 No. 2, 2017.

- Mochtar, Zainul Arifin dan Iwan Satriawan. *“Efektivitas Sistem Penyeleksian Pejabat Komisi Negara di Indonesia”*. Jurnal Konstitusi Vol. 6 No. 3, 2012.
- Mulyati, ETTY. *“Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank.”* Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, 2016.
- Tim Kerja Sama Panitia FEB-UGM dan FE-UI. *“Alternatif Struktur OJK yang Optimum”*. Kajian Akademik, 2010,
- Tim Penyusunan Undang-Undang Tentang OJK & Pembentukan OJK, *“Naskah Akademik Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan”*, Jakarta, 2002.
- Tuti Muryati, Dewi dan Rini Heryanti. *“Pengaturan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa Non-Litigasi di Bidang Perdagangan”*, Jurnal Dinamika SOSBUD Vol. 13 No. 1, 2011.
- Samsul, Inosentius. *“Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”*. Jurnal Negara Hukum, Vol 4 No. 2, 2013.
- Setiono. *“Rule Of Law (Supremasi Hukum)”*. Jurnal Magister Ilmu Hukum Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret, 2004.
- Sihombing, Jonker. *“Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasar Modal”*. Jurnal Hukum Bisnis Vol. 31 No.1, 2012.
- Sinaga, Rebekka Dosma. *“Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan”*. Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara Vol I. No.2, 2013.

D. Internet

- Keuangan, Otoritas Jasa. Laporan Triwulan Tahun 2021 “*Momentum Stabilitas Pemulihan Ekonomi Nasional*”, <https://www.ojk.go.id/id/data-dan-statistik/laporan-triwulanan/Pages/Laporan-Triwulanan-I---2021.aspx> diakses 28 Agustus 2021, 21.00 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, <https://kbbi.web.id/sengketa>, diakses 20 Agustus 2021, 22.00 WIB.
- Keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa “Penjelasan LAPS SJK”, <https://lapssjk.id/>, diakses 16 Desember 2021, 22.10 WIB.
- Nurhaida, ”*Reformasi Pengawasan Sektor Jasa Keuangan melalui Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Upaya Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Nasional*”, https://www.iaitbjakarta.com/files/makalah_Ibu/Nurhaida_OJK.pdf , diakses 20 Oktober 2021, 21.05 WIB.
- Wijaya, Andi. “*Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Terintegrasi*”, <https://investor.id/opinion/233228/penyelesaian-sengketa-jasa-keuangan-terintegrasi> , diakses 6 Januari 2022, 06.00 WIB.