

## **PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA**

**Trinovita Kristipabawni**

*Notaris*

*E-mail: trinovitakristi10@gmail.com*

### **Abstract :**

*This research would like to analyze the settlement of banking disputes conducted through Alternative Dispute Resolution Institution with the legal goal to provide legal protection to the disputing parties. This is normative legal research and its type is doctrinal research and reform-oriented research.*

*The concept on the banking dispute resolution in Indonesia is still based on civil law by giving priority to amicable settlement which upholds the confidence of the both ligigants through mediation. Legal protection for both parties is very essential in the concept of this system, namely, by emphasizing the obligations of the banks or the financial service actors towards healthy and secure banks. Repressive can be implemented through 3 (three) stage, i.e within the internal bank (Internal Dispute Resolution), through OJK as independent institution, and the last stage through special institution which settles banking disputes.*

*Alternative Dispute Resolution Institution must provide dispute resolution which is effective in providing protecton and possess legal power binding to the disputing parties. Indonesia has special institution to handle banking disputes, namely, LAPSPI (Indonesia Banking Dispute Resolution Institution). LAPSPI has 3 (three) service in dispute resolution i.e mediation, adjudication, and arbitration. In mediation LAPSPI has 2 (two) service concept, namely, pra bono service and commercial service. Those service are differed based on the quantity of claim, i.e. pra bono service, service provided is free of charge, dedicated to the small customers. While Commercial service or paid service is dedicated to custumer case with an amount bigger or above Rp. 500.000.000,00.*

**Keywords:** *Legal Proctection, Banking Disputes, Alternative Dispute Resolution Institution.*

### **Abstrak :**

*Penelitian ini ingin menganalisis penyelesaian sengketa perbankan yang dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dengan tujuan hukum untuk memberikan perlindungan hukum bagi pihak yang bersengketa. Penelitian ini merupakan penelitian normatif dengan tipe penelitian doctrinal reaserch dan reform-oriented research.*

*Konsep mengenai penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia masih tetap menggunakan civil law, dengan mengutamakan penyelesaian kekeluargaan yang menjunjung tinggi kepercayaan dari kedua belah pihak yang bersengketa dengan cara mediasi. Perlindungan hukum bagi kedua belah pihak menjadi hal yang perlu di perhatikan dalam konsep sistem ini, yaitu dengan menegaskan kewajiban-kewajiban bank atau pelaku jasa keuangan dalam rangka tercapainya bank yang sehat dan aman. Perlindungan Represif bisa dilakukan melalui 3 (tiga) tahap yaitu dengan intern bank (Internal Dispute Resolution), melalui lembaga independen OJK, dan tahap terkhir melalui lembaga khusus yang menangani sengketa perbankan.*

*Lembaga alternatif penyelesaian sengketa harus memberikan penyelesaian sengketa yang bersifat efektif dalam memberikan perlindungan dan memiliki kekuatan hukum yuridis yang mengikat bagi para pihak yang bersengketa. Indonesia mempunyai lembaga khusus yang menangani tentang sengketa perbankan yaitu LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia). LAPSPI mempunyai 3 (tiga) layanan dalam penyelesaian sengketa yaitu mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, di dalam mediasi LAPSPI mempunyai 2 (dua) konsep layanan yaitu layanan Pra bono dan layanan Commercial. Layanan-layanan tersebut dibedakan berdasarkan besarnya jumlah tuntutan yaitu: layanan Pra bono, layanan yang dilakukan tanpa dipungut biaya, diperuntukkan untuk nasabah kecil sedangkan, layanan Commercial atau layanan berbayar, diperuntukkan untuk kasus nasabah dengan jumlah besar*

**Kata kunci:** *Perlindungan hukum, sengketa perbankan, lembaga alternative, penyelesaian sengketa*

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perbankan merupakan salah satu lembaga yang mempunyai peranan penting yang sangat strategis didalam berbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya di bidang finansial, serta kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Saat ini masyarakat tidak dapat dipisahkan dari dunia perbankan sebab sudah bukan menjadi rahasia umum lagi bahwa jasa perbankan sangat membantu kegiatan perekonomian khususnya para pengusaha yang ingin mengembangkan usahanya dengan bank memberikan modal untuk usaha.

Penjelasan pasal 3 dan 4 Undang-Undang Perbankan memberikan ciri perbankan nasional sesuai dengan fungsi dan tujuannya dalam kehidupan ekonomi nasional bangsa Indonesia, yaitu bank berfungsi sebagai *financial intermediary* dengan kegiatan usaha pokok menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat atau pemindahan dana masyarakat dari unit surplus kepada unit defisit atau pemindahan uang dari penabung kepada peminjan dan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat tersebut bertujuan menunjang sebagian tugas penyelenggaraan negara.<sup>1</sup> Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa bank memiliki peran dalam pembangunan

ekonomi suatu negara. Bank memberikan kesempatan bagi seseorang untuk mendapatkan modal melalui fasilitas bank untuk membuka sebuah perusahaan atau usaha bisnis. Hal tersebut tentu menjadi korelasi yang kuat dengan jumlah penerimaan pekerja, sehingga mengurangi tingkat pengangguran di suatu negara dan merangsang pertumbuhan ekonomi. Peran bank tidak terbatas pada penyediaan fasilitas kredit saja tetapi juga untuk mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan *investment saving* yang berkaitan erat dengan investasi.

Sistem hukum Indonesia khususnya yang menyangkut praktik perbankan haruslah berdasar kepada prinsip-prinsip yang terkandung dalam ideologi negara Indonesia yakni Pancasila dan Tujuan Negara Indonesia dalam Undang-Undang Dasar 1945. Sebagai badan usaha, kehadiran bank di masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam proses pembangunan nasional. Peranan bank terlihat dari pengertian bank itu sendiri yakni 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.<sup>2</sup> Lembaga perbankan merupakan inti dari sistem keuangan setiap negara.

---

<sup>1</sup>Rachmadi Usman. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Bandung : CV.Mandar Maju, hlm 60.

---

<sup>2</sup> Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Dalam kenyataannya ada beberapa hal yang menyebabkan pergesekan dalam hubungan antara nasabah dan bank, jika hal tersebut tidak diselesaikan dengan cepat dan memuaskan maka akan menimbulkan sengketa antara keduanya. Beberapa hal tersebut antara lain yaitu 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.<sup>3</sup>

Dalam upaya untuk mengurangi berbagai keluhan dari pelanggan, Bank Indonesia sebagai Bank Sentral Indonesia mengeluarkan peraturan atas dasar hukum bagi pelanggan untuk mengungkapkan ketidakpuasan dan membuat keluhan ke bank. Berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/ 2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Melalui ketentuan ini, maka diberi kesempatan bagi pelanggan untuk menyampaikan ketidakpuasan dengan berbagai jenis transaksi perbankan yang dilakukan. Kemudian, jika nasabah merasa kurang puas

dengan solusi penyelesaian tersebut, Bank Indonesia berinisiatif mengambil langkah melalui jalur non litigasi yaitu mediasi sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan. Mediasi pada dasarnya adalah sebuah negosiasi yang difasilitasi oleh pihak ketiga yang netral. Mediasi Perbankan adalah proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu pihak-pihak dalam sengketa untuk mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela pada beberapa atau semua masalah yang disengketakan.

Pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh Lembaga Jasa Keuangan atau *intern bank*. Dengan kata lain para pihak diwajibkan melakukan penyelesaian terlebih dahulu secara internal di dalam lingkup bank, dimana penyelesaian pengaduan nasabah tersebut merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan terhadap nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank. Hal tersebut dituangkan khusus dalam suatu Peraturan Bank Indonesia yaitu Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Apabila tidak tercapainya penyelesaian melalui pengaduan konsumen maka para pihak yang bersengketa yaitu nasabah dan bank dapat melakukan penyelesaian

---

<sup>3</sup> Bambang Suprayitno. 2008. *Mediasi Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah dan Bank serta Konsep Ke depannya*. Jurnal Ekonomi & Pendidikan. Vol. 5, Nomor 2, hlm. 204.

sengketa melalui jalur non litigasi atau litigasi. Sebelum adanya Otoritas Jasa Keuangan, penyelesaian sengketa non litigasi dimaksud yaitu ke lembaga Mediasi Perbankan, yang dijalankan oleh Bank Indonesia (BI). Namun, setelah 31 Desember 2013 fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari BI ke OJK. Maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mempunyai peranan dalam pembentukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yaitu melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) khususnya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk sektor perbankan. Dimana LAPSPI didirikan oleh asosiasi sektor perbankan, antara lain Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (Asbisindo) dan Asosiasi Bank Asing Indonesia, tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Selain melalui jalur pengaduan nasabah, OJK juga menjalankan mediasi perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa tersebut. Pelaksanaan mediasi perbankan diperlukan untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank, dimana mediasi

merupakan sistem *win-win solution*, yang tidak berfokus pada pencarian siapa pihak yang salah melainkan pencarian solusi dalam penyelesaiannya sehingga suatu permasalahan bisa dicarikan jalan tengahnya dengan meminimalisir kerugian yang bisa mempengaruhi reputasi bank itu sendiri serta kurangnya kepercayaan pada bank dari pihak nasabah.

Selama ini tak sedikit terjadi sengketa antara nasabah dan bank dilihat dari jumlah pengaduan terhadap bank. Sepanjang 2013-2016 total pengaduan konsumen yang masuk di Layanan Konsumen Terintegrasi OJK mencapai 3.832 pengaduan. Sementara untuk tahun 2014 hingga 11 maret 2015, tercatat sebanyak 308 pengaduan. Untuk daerah terbanyak yang melaporkan pengaduan pada 2014, posisi pertama ditempati DKI Jakarta 847 pengaduan, Jawa Barat 430, Jawa Timur 418, Jawa Tengah 306, dan Sumut 194 pengaduan.<sup>4</sup> Di Banjarmasin sendiri berdasarkan data OJK tercatat sekitar 120 pengaduan untuk tahun 2016 dengan 58 pengaduan tentang laporan sengketa di bidang perbankan atau sekitar 45% dari total pelaporan. Di posisi pertama, sengketa paling banyak terjadi pada persoalan agunan atau jaminan, yang mencapai 33 pengaduan. Pengaduan

---

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan. <http://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/ojk-tingkat-pengaduan-konsumen-dan-tingkat-kesadaran-masyarakat-meningkat.aspx>. Diakses pada tanggal 10 Februari 2017.

berikutnya terkait masalah restrukturisasi kredit sekitar 28 pengaduan.<sup>5</sup> LAPSPI dari Januari 2016 sampai Juni 2017, kasus yang telah selesai ditangani adalah 14 kasus dari total yang masuk 47 kasus, sisanya ditolak, dikembalikan ke Bank, dan pending untuk diproses.<sup>6</sup>

Berdasarkan uraian di atas, masih banyaknya keluhan konsumen yang sebagian besar dalam sektor perbankan ke OJK, maka penulis tertarik untuk membahas dua isu hukum yang menjadi persoalan antara lain adalah pertama, penyelesaian sengketa melalui LAPS sudah memberikan perlindungan pada para pihak atau belum, dan kedua layanan LAPSPI dalam menyelesaikan sengketa perbankan, penulis mengangkat tesis dengan judul **“PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH DALAM PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN MELALUI LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA”**.

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan pemikiran di atas, masalah yang dibahas dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut

Apakah penyelesaian sengketa perbankan yang dilakukan oleh Lembaga Alternatif

Penyelesaian Sengketa (LAPS) sudah memberikan perlindungan bagi para pihak yang bersengketa? dan Apa layanandalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk menyelesaikan sengketa perbankan?

## **PEMBAHASAN**

### **PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN OLEH LAPS DALAM KERANGKA PERLINDUNGAN PARA PIHAK**

#### **Krisis Perbankan pada Orde Baru**

Pada tahun 1997 terjadi krisis di berbagai negara di Asia, dimana krisis ini bermula di Thailand yang ditandai dengan jatuhnya mata uang bath setelah pemerintah Thailand terpaksa mengambangkan baht karena sedikitnya valuta asing yang dapat mempertahankan jangkarnya ke dolar Amerika Serikat. Waktu itu, Thailand menanggung beban utang luar negeri yang besar sampai-sampai negara ini dapat dinyatakan bangkrut sebelum nilai mata uangnya jatuh.<sup>7</sup> Hal tersebut berdampak pada negara lain khususnya negara bagian Asia Timur dan Asia Tenggara. Indonesia, Korea Selatan, dan Thailand adalah negara-negara yang terkena dampak krisis terparah.

Sedangkan, di Asia Tenggara, salah satunya Indonesia, mengalami krisis yang ditandai dengan kemunduran di berbagai

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan staff bagian edukasi dan perlindungan konsumen OJK Kantor Regional IX Banjarmasin, pada tanggal 19 Februari 2017 dan 27 Juli 2017.

<sup>6</sup> Wawancara dengan Ketua dan Direktur Eksekutif LAPSPI Jakarta Selatan, pada tanggal 6 September 2017.

---

<sup>7</sup> Wikipedia. 2017. *Krisis Finansial Asia 1997*.

[https://id.wikipedia.org/wiki/Krisis\\_finansial\\_Asia\\_1997](https://id.wikipedia.org/wiki/Krisis_finansial_Asia_1997). Diakses pada tanggal 13 April 2017.

bidang pembangunan dan kesejahteraan masyarakat, terutama di bidang ekonomi. Kemunduran tersebut terlihat dari tingkat inflasi mencapai 80% dimana sebagian besar bank dan perusahaan mengalami kebangkrutan. Sehingga, pemerintah melikuidasi 16 bank, dan dilanjutkan dengan 50 bank pada likuidasi kedua. Likuidasi dilakukan dengan tujuan menyetatkan dan merampingkan dunia perbankan. Akan tetapi, ternyata likuidasi 66 bank tersebut berdampak buruk, masyarakat berlomba-lomba mengambil simpanannya dari bank-bank yang dikabarkan akan dilikuidasi. Maka, terjadilah *rush* (pengambilan terus-menerus) oleh masyarakat seperti yang terjadi pada Bank Danamon dan BCA sehingga pada akhirnya bank-bank tersebut diambil alih oleh pemerintah. Setelah itu disusul dengan pembentukan (BPPN) yang bertugas untuk mengawasi 40 bank bermasalah. Serta kombinasi dari Badan Penyehatan Perbankan Nasional depresiasi Rupiah, tingkat bunga yang tinggi, dan permasalahan utang luar negeri yang meningkat dengan rata-rata jangka waktu pinjaman yang semakin pendek sekitar 18 bulan yang menyebabkan efek negatif pada sistem perbankan Indonesia.<sup>8</sup> Krisis tersebut juga ditandai dengan merosotnya kurs rupiah terhadap dolar yang luar biasa, dari Rp 2.575,00 menjadi Rp 16.000,00, per dolar amerika dan

---

<sup>8</sup> Kusumaningtuti SS. 2009. *Peranan Hukum dalam Penyelesaian Krisis Perbankan di Indonesia*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, hlm 1.

menurunnya pendapatan per kapita yang sangat drastis.

Perekonomian Indonesia pada masa itu masih mengalami pasang surut. Pada tahun 1999, telah ditetapkan Undang-Undang No 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yang diperuntukkan untuk memperkuat kewenangan Bank Indonesia dalam pengawasan perbankan serta menjamin independensi Bank Indonesia dalam penetapan kebijakan. Sebelumnya pada tahun 1988, pemerintah bersama BI melangkah lebih lanjut dalam deregulasi perbankan dengan mengeluarkan Paket Kebijakan Deregulasi Perbankan 1988 (Pakto 88) yaitu tentang pemberian izin usaha bank baru dan ijin pembukaan kantor cabang atau pendirian BPR dengan mempermudah persyaratan yaitu dengan menggunakan modal ringan. Suatu kemudahan yang sebelumnya belum pernah dirasakan oleh dunia perbankan. Salah satu ketentuan fundamental dalam Pakto 88 adalah perijinan untuk bank devisa yang hanya mensyaratkan tingkat kesehatan dan aset bank telah mencapai minimal Rp 100 juta.<sup>9</sup>

Di dalam Undang-Undang Perbankan tahun 1992 juga menetapkan berbagai ketentuan tentang kehati-hatian pengelolaan

---

<sup>9</sup> Moh. Deldy N. Lamansari. 2016. *Perbankan Indonesia Dimasa Krisis Ekonomi*.

<http://kanaripermata.blogspot.co.id/2016/11/perbanka-n-indonesia-dimasa-krisis.html>. Diakses pada tanggal 1 Juli 2017.

bank dan penerapan sanksi bagi pengurus bank yang melakukan tindakan sengaja yang merugikan bank, seperti tidak melakukan pencatatan dan pelaporan yang benar, serta pemberian kredit fiktif, dengan ancaman hukuman pidana. Selain itu, UU Perbankan 1992 juga memberi wewenang yang luas kepada Bank Indonesia untuk melaksanakan fungsi pengawasan terhadap perbankan.<sup>10</sup>

Untuk menegakkan perbankan nasional, pemerintah melakukan berbagai kebijakan, di antaranya adalah:

a) *Melakukan Program Penjaminan Penuh.*

Untuk memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah menjamin penuh semua dana masyarakat yang ada di semua bank umum yang berbadan hukum Indonesia, baik yang berbentuk bank pemerintah, bank swasta atau bank campuran. Dengan penjaminan ini, jika suatu saat bank mengalami masalah maka pemerintah wajib menjamin keamanan dana masyarakat.

b) *Melakukan Program Rekapitalisasi Perbankan.*

Dengan program ini, diharapkan bank-bank dapat memenuhi ketentuan permodalan minimum.

c) *Melakukan Pembentukan Badan Penyehatan Perbankan Nasional (BPPN).*

Sesuai dengan Keputusan Presiden No. 27/1998, tugas BPPN adalah:

1. Melakukan pengadministrasian jaminan yang diberikan pemerintah kepada bank umum.
2. Melakukan pengawasan, pembinaan dan upaya penyehatan termasuk restrukturisasi bank yang oleh Bank Indonesia dinyatakan tidak sehat.
3. Melakukan tindakan hukum lain yang diperlukan dalam rangka penyehatan bank yang tidak sehat. Dalam menjalankan tugasnya, BPPN dipimpin seorang ketua yang diangkat dan diberhentikan oleh presiden.<sup>11</sup>

Sebelum berlakunya UU No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), sering terdapat klausula eksonerasi (pengecualian) pada suatu perjanjian kredit bank, dengan cara mencantumkan syarat sepihak dimana klausula ini menyatakan bahwa Bank sewaktu-waktu diperkenankan untuk merubah (menaikkan/menurunkan) suku bunga pinjaman (kredit) yang diterima oleh Debitur, tanpa pemberitahuan atau persetujuan dari debitur terlebih dahulu atau dengan kata lain ada perjanjian kredit baku yang menyebutkan bahwa debitur setuju terhadap segala keputusan sepihak yang diambil oleh Bank untuk merubah suku bunga Kredit, yang telah diterima oleh Debitur pada jangka waktu perjanjian kredit berlangsung. Seperti pada periode

---

<sup>10</sup> *Ibid.*

---

<sup>11</sup> *Ibid.*

tahun 1999 yaitu awal krisis moneter terjadi di Indonesia, dimana Bank secara sah telah menaikkan suku bunga pinjaman (sesuai pengamatan penulis) hingga mencapai 27% (duapuluh tujuh persen) pertahun, dari suku bunga pinjaman sebelumnya yang hanya sebesar 10% s.d. 12%. Pertahun, yang akibatnya banyak debitur-debitur bank yang tidak sanggup melunasi kewajiban hutang pokok berikut bunga yang telah dinaikkan sepihak oleh Bank.

Dengan berlakunya UUPK, maka untuk ketentuan pencantuman klausula baku Pasal 18 khususnya pasal (1) butir g telah dinyatakan larangan untuk : menyatakan tunduknya konsumen kepada peraturan yang berupa aturan baru, tambahan, lanjutan dan/atau perubahan lanjutan yang dibuat sepihak oleh pelaku usaha dalam masa konsumen memanfaatkan jasa yang dibelinya;

### **Pengalihan Fungsi Pengaturan dan Pengawasan dari BI kepada OJK**

Dengan berjalannya waktu, perbankan di Indonesia terus berkembang, dan perekonomian Indonesia sedang menghadapi berbagai hambatan akibat dampak dari gejolak ekonomi global. Oleh karena itu, dalam situasi tersebut, dibutuhkan lembaga independen yang dapat bekerjasama dengan BI dan pihak terkait lainnya. Pada tahun 2011 sebagai upaya reformasi sektor keuangan, pemerintah dan

Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) sepakat mendirikan Otritas Jasa Keuangan (OJK). Kemudian, pada 22 November 2011, UU No 21 tentang OJK disahkan. Lembaga yang disebut independen ini akan berfungsi mulai 31 Desember 2012 dimana menggantikan fungsi, tugas dan wewenang pengaturan yang selama ini dilakukan oleh Kementerian Keuangan melalui Badan Pengawas Pasar Modal serta Lembaga Keuangan (Bapepam-LK).<sup>12</sup>

Tujuan dari dibentuknya OJK, dalam Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat serta bersama-sama menjaga bahkan meningkatkan perekonomian Indonesia dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Pada tahun 2013 adalah tahun dimana Indonesia kembali diuji dalam mengelola ekonomi makro dan sistem keuangan, gejolak dan ketidak pastian global. BI dan pemerintah berharap OJK mampu mengelola perbankan

---

<sup>12</sup>Maikel Jefriando. 2012. *Kelahiran OJK, sejarah baru perekonomian Indonesia*.<https://ekbis.sindonews.com/read/700589/90/kelahiran-ojk-sejarah-baru-perekonomian-indonesia-1356414181>. Diakses pada tanggal 17 Juni 2017.



di tanah air menjadi lebih baik melalui kebijakan yang dikeluarkan dan peraturan-peraturan yang ada yang dikeluarkan guna menuju ekonomi Indonesia yang terus tumbuh dan sehat.

Awal mula pengalihan fungsi pengaturan dan pengawasan dari BI kepada OJK adalah pada tanggal 31 Desember 2013, dengan menandatangani Berita Acara Serah Terima (BAST) pengalihan fungsi pengaturan dan pengawasan Bank dari BI kepada OJK yang ditandatangani langsung oleh Gubernur Bank Indonesia, Agus D.W. Martowardojo dan Ketua Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan, Muliaman D. Hadad. Pada acara serah terima tersebut, BI juga menyerahkan Buku Laporan Pelaksanaan Tugas Bank Indonesia di Bidang Pengaturan, Perizinan dan Pengawasan Bank sebagai gambaran pelaksanaan fungsi dan tugas pengawasan bank oleh BI selama ini.<sup>13</sup>

Adapun wewenang yang dimiliki OJK terkait Khusus Pengawasan dan Pengaturan Lembaga Jasa Keuangan Bank adalah sebagai berikut:

- Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi: 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;

- Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
- Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi: likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan dan pencadangan bank;
- Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
- Sistem informasi debitur; pengujian kredit (*credit testing*);
- Standar akuntansi bank;
- Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi: manajemen risiko;
- Tata kelola bank;
- Prinsip mengenal nasabah dan anti-pencucian uang;
- dan pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; serta pemeriksaan bank.<sup>14</sup>

Adapun aspek hukum peralihan pengaturan dan pengawasan perbankan tersebut adalah:

- (a). Pasal 34 Undang-Undang Bank Indonesia 2004 yaitu bahwa tugas

---

<sup>13</sup>Bank Indonesia Alihkan Fungsi Pengaturan dan Pengawasan Bank Kepada Otoritas Jasa Keuangan. [http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/SP\\_155613\\_DKom.aspx](http://www.bi.go.id/id/ruang-media/siaran-pers/Pages/SP_155613_DKom.aspx). Diakses pada tanggal 14 Juni 2017.

---

<sup>14</sup> OJK. FAQ Otoritas Jasa Keuangan. <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Kuangan.aspx>. Diakses pada tanggal 20 Juni 2017.

mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dibentuk dengan undang-undang, dan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.

(b). Pasal 2 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Dengan undang-undang ini dibentuk OJK, OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal secara tegas diatur dalam undang-undang ini”.

(c). Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya”.

(d).Pasal 55 Ayat (2) Undang-Undang OJK bahwa sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK.

(e).Penandatanganan Naskah Keputusan Bersama antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan tanggal 18 Oktober 2013 perihal “kerjasama koordinasi rangka pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

(f).Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) pada tanggal 31 Desember 2013 perihal fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan.

## **Penyelesaian Sengketa Perbankan oleh LAPS**

### **1. Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Setelah krisis perbankan yang terjadi di salah satu negara di Asia Timur maupun Asia Tenggara pada tahun 1997, perekonomian Asia menjadi stabil dan berjalan normal. Tetapi, dengan berjalannya waktu dan perkembangan zaman yang semakin modern, perselisihan atau sengketa yang terjadi antara Bank dengan nasabah semakin kompleks. Indonesia menggunakan sistem hukum Eropa Kontinental, Dimana, sengketa dimulai ketika satu pihak merasa dirugikan oleh pihak lain atau dengan kata lain adanya *conflict of interest* antara nasabah dengan Bank dalam kegiatan penempatan dana oleh nasabah dengan Bank dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk Bank, mungkin saja terjadi friksi yang apabila tidak segera diselesaikan dan tidak adanya kesepakatan dapat menimbulkan perselisihan atau sengketa, timbulnya friksi tersebut bisa disebabkan oleh 4 hal yaitu:

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 dengan bank, khususnya bagi nasabah peminjam dana;
4. tidak adanya saluran yang memadai untuk memfasilitasi penyelesaian awal friksi yang terjadi antara nasabah dengan bank.<sup>15</sup>

Terciptanya proses penyelesaian sengketa yang efektif, prasyarat yang harus dipenuhi adalah kedua belah pihak harus sama-sama memperhatikan atau menjunjung tinggi hak untuk mendengar dan hak untuk didengar.<sup>16</sup> maka penyelesaiannya terlebih dahulu melalui proses pengaduan pada Bank atau diselesaikan dengan internal bank sebagaimana diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Dalam PBI tersebut diatur tentang tata cara penerimaan, penanganan dan juga pemantauan penyelesaian pengaduan. Selain itu, bank diwajibkan pula untuk memberikan laporan triwulan kepada BI mengenai pelaksanaan pengaduan nasabah tersebut.

---

<sup>15</sup> Muliaman D.Hadad, *Perlindungan dan Pemberdayaan Nasabah Bank dalam Arsitektur Perbankan Indonesia*. Direktur Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan, Bank Indonesia. Pada tanggal 16 Juni 2006, Jakarta.

<sup>16</sup> Suyud Margono. 2004. *ADR Alternative Dispute Resolution & Arbitrase Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*. Cetakan II. Bogor : Ghalia Indonesia, hlm 34.

Ada 3 faktor utama yang mempengaruhi proses penyelesaian sengketa, yaitu :

1. Kepentingan (*interest*)
2. Hak-hak (*rights*), dan
3. Status kekuasaan (*power*).<sup>17</sup>

Di dalam PBI tersebut juga mengatur bahwa dalam pengaduan nasabah terhadap bank baik lisan maupun tertulis diberikan jangka waktu, yaitu untuk pengaduan lisan, bank wajib menyelesaikannya dalam waktu 2 hari kerja sedangkan untuk pengaduan tertulis wajib diselesaikan dalam waktu 20 hari kerja tetapi dapat diperpanjang hingga 20 hari kerja berikutnya apabila terdapat kondisi-kondisi tertentu yang membutuhkan waktu penyelesaian lebih lama.

## **2. Perlindungan Hukum terhadap Nasabah**

Jika selama ini Bank Indonesia selalu berpijak pada UU No. 7/1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU No. 10/1998 dan UU No. 23/1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana diubah dengan UU. No. 3/2004 dalam pengaturan aspek kehati-hatian bank, maka dengan ini telah berlaku efektifnya UU. No. 8/1999 tentang Perlindungan Konsumen sejak tahun 2001 aspek pengaturan perbankan pun harus diperluas dengan aspek perlindungan dan pemberdayaan nasabah sebagai nasabah pengguna jasa bank.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>*Ibid*, hlm 35.

<sup>18</sup>*Ibid*.

Dalam menunjang penelitian ini penulis menggunakan teori perlindungan hukum, menurut Fitzgerald sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles Zeno hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>19</sup> Untuk menghindari terjadinya sengketa perbankan, dalam Pasal 6,7,8 menyebutkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki kewajiban untuk menyusun, menyediakan, memberikan penjelasan dan menyampaikan informasi produk dan/atau layanan yang memuat manfaat, resiko, biaya produk dan/atau layanan serta penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan, sehingga konsumen atau nasabah mengerti dan mengurangi timbulnya sengketa perbankan.

Selain itu, dalam Pasal 49 pemerintah membentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di Daerah Tingkat II, untuk penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan. Anggota dari BPSK terdiri

dari 3 unsur yaitu unsur pemerintah, unsur konsumen, dan unsur pelaku usaha, dimana setiap unsur berjumlah masing-masing 3 (tiga) orang, dan sebanyak-banyaknya 5 (lima) orang.

### **3. Layanan Dalam Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) untuk Menyelesaikan Sengketa Perbankan**

#### **LAPSPI sebagai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan**

Pendirian Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) tidak terlepas dari kenyataan bahwa dalam penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Lembaga Perbankan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen/nasabah dengan Lembaga Perbankan. Sementara itu berdasarkan data pengaduan yang masuk ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK), jumlah sengketa di sektor perbankan merupakan yang terbanyak di antara sektor keuangan lainnya.<sup>20</sup>

Sesuai ketentuan OJK yaitu POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 2 ayat (1) bahwa Lembaga Perbankan wajib menyelesaikan sengketa dengan konsumen/nasabahnya atau dengan kata lain penyelesaian terhadap pengaduan oleh Nasabah diwajibkan di selesaikan melalui Lembaga Perbankan (IDR). Dalam hal tidak

---

<sup>19</sup>Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 2000, hlm.53.

---

<sup>20</sup> <https://lapspi.org/profile/latar-belakang>. Diakses pada tanggal 23 Juni 2017.

tercapai kesepakatan maka konsumen/nasabah dan Lembaga Perbankan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melauai pengadilan. Penyelesaian sengketa diluar pengadilan tersebut dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan yang ditangani oleh orang-orang yang memahami dunia perbankan dan mampu menyelesaikan sengketa secara cepat, murah, adil, dan efisien.

Asosiasi perbankan telah menandatangani Nota Kesepakatan Bersama tertanggal 5 Mei 2015 untuk membentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang khusus menangani penyelesaian sengketa perbankan, yang kemudian diberi nama Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), adalah lembaga independen yang didirikan oleh Asosiasi Perbankan untuk memberikan layanan penyelesaian sengketa di sektor perbankan diluar Pengadilan. Dengan berdasarkan kepada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, Asosiasi di bidang Perbankan, yakni Perhimpunan 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 Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (PERBARINDO).

Anggaran Dasar LAPSPI dituangkan dalam Akta Pendirian Nomor 36 tanggal 28 April 2015 yang dibuat dihadapan Nyonya Ashoya Ratam, SH, M.Kn, Notaris di Jakarta, dan telah mendapat persetujuan dari Menteri Hukum Dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia dengan surat keputusan Nomor AHU-0004902.AH.01.07 tahun 2015, tanggal 16 September 2015.<sup>21</sup>

Kehadiran LAPSPI diharapkan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan tersedianya layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan untuk bidang jasa keuangan sektor Perbankan Umum/Syariah (termasuk Bank Asing dan *Joint Venture*) dan Bank Perkreditan Rakyat/Bank Perkreditan Rakyat Syariah, yang adil, cepat, murah dan efisien. Disisi lain keberadaan LAPSPI diharapkan dapat membantu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap industri perbankan, sehingga industri perbankan dapat tumbuh dengan stabil.<sup>22</sup>

#### **Analisis layanan dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan di LAPSPI**

---

<sup>21</sup>*Ibid.*

<sup>22</sup>*Ibid.*

Berdasarkan penjelasan dari layanan-layanan di LAPSPI tersebut di atas, peneliti menganalisa berdasarkan penelitian bahwa layanan yang lebih memberikan perlindungan terhadap nasabah dalam hal sengketa perbankan yang terdapat dalam tabel 2 di atas, sebagian besar nasabah atau pihak yang dirugikan memilih untuk menggunakan layanan **Commercial** atau berbayar, dimana layanan tersebut dapat dalam penyelesaiannya sampai ke ajudikasi maupun arbitrase dibandingkan layanan Pra Bono, dimana layanan **Commercial** tersebut merekrut tenaga arbiter yang memiliki kredibilitas sebagai ahli hukum yang baik dan integritas yang teruji. Resourcenya bisa dari akademisi (para guru besar dan doktor), mantan bankir, mantan Menteri Hukum dan HAM, mantan Hakim Agung, mantan Pejabat Eksekutif BI serta pengacara. LAPSPI juga telah menjalin kerja sama dengan Pusat Mediasi Nasional (PMN) dan *Singapore International Mediation Center* (SIMC) untuk *transborder/international disputes*, disamping itu LAPSPI telah merevisi peraturan dan prosedur LAPSPI agar sesuai dengan *international best practices* sehingga diharapkan akurat dan tepat sasaran sesuai dengan kemajuan zaman yang membuat sengketa perbankan semakin bervariasi dan rumit. Adanya layanan komersial yang disediakan LAPSPI, diharapkan biaya litigasi dari industri perbankan dapat ditekan secara signifikan karena prosesnya cepat dan

murah, serta memiliki keadilan karena diputus oleh wasit yang memahami industri perbankan. Di dalam layanan ini LAPSPI mengakomodasi konsep Arb-Med-Arb dimana apabila nasabah telah melalui jalur arbitrase tetapi belum menemukan titik temu atau belum puas maka disarankan lanjut ke mediasi apabila masih belum juga bisa lanjut ke arbitrase lagi sampai menemukan titik temu dan kepuasan atau kesepakatan dari kedua belah pihak sepanjang belum diputus oleh pengadilan, hal tersebut berpedoman dari peraturan penyelesaian melalui arbitrase UU Nomor 30 tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa. Untuk melihat tingkat kepuasan para pihak LAPSPI melakukan survey, berdasarkan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan LAPSPI, penyelesaian sengketa yang dilakukan melalui LAPSPI menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman, responsif, komunikatif dan efektif dan mendapatkan perlindungan walaupun nasabah tidak terpenuhi tuntutan serta tingkat kepercayaan dan kenyamanan lebih tinggi dibandingkan dengan proses melalui Pengadilan.

Penyebab terjadinya sengketa menurut Kepala Eksekutif Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Kusumaningtuti S Soetiono menjelaskan, jumlah pengaduan terbesar adalah di bidang perbankan, yakni 53 persen."Keluhan terbanyak di bidang perbankan terkait

dengan kredit nasabah yaitu masalah restrukturisasi kredit," kata Kusumaningtuti dalam seminar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Hotel Grand Hyatt, Kamis (11/8/2016).<sup>23</sup>

Nasabah melayangkan keluhan ketika kredit menuju gejala tidak lancar. Selain itu, pengaduan terbanyak setelah kredit adalah persoalan mengenai jaminan atau kolateral. Adapun pengaduan berikutnya terkait perbankan, yakni alat pembayaran menggunakan kartu (APMK). Meski demikian, karena APMK juga merupakan bagian dari unit kerja Bank Indonesia (BI) sebagai regulator sistem pembayaran, maka OJK bekerja sama dengan BI untuk mengelola pengaduan dan keluhan masyarakat terkait hal tersebut.<sup>24</sup>

Hal yang sama diungkapkan oleh, Himawan E Soebiantoro sebagai Ketua sekaligus Direktur Eksekutif dari Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) mengungkapkan, tipografi terbesar pengaduan dan sengketa di bidang perbankan adalah persoalan terkait kredit nasabah. Nasabah keberatan dengan agunan yang dilelang, penetapan suku bunga serta Restrukturisasi, kedua adalah APMK atau Alat Pembayaran Menggunakan Kartu

kredit dalam penggunaan kartu kredit yang tidak diakui, serta yang ketiga e-banking/internet banking/mobile banking dalam hal penipuan/penarikan dana secara ilegal.<sup>25</sup>

## PENUTUP

Penyelesaian sengketa perbankan melalui OJK maupun LAPS **belum** memberikan perlindungan hukum dikarenakan apa yang telah didapat oleh peneliti, dari hasil wawancara langsung maupun *research* secara online terlihat, terus bertambahnya pengaduan terhadap OJK yang sebagian besar mengenai sengketa perbankan tahun 2015-2016 di OJK regional IX menerima pengaduan sebanyak 60% tentang sengketa perbankan yang terbanyak mengenai restrukturisasi kredit. Hal ini juga diperkuat dengan penelitian di pengadilan negeri yang peneliti temukan gugatan yang masuk mengenai kredit macet.

Layanan dalam LAPSPI terdiri dari 2 layanan dalam penyelesaian sengketa perbankan yaitu: 1) layanan Pro bono, layanan tersebut dilakukan tanpa dipungut biaya yang diperuntukkan untuk small claim atau nasabah kecil atau PUMK atau tuntutan sampai dengan Rp 500.000.000,00, dengan mediator disediakan oleh LAPSPI. 2) layanan Commercial atau layanan berbayar, dengan layanan ini para pihak bisa memilih

---

<sup>23</sup>Sakina Rakhma Diah Setiawan. 2016. *Sebagian Besar Pengaduan Nasabah ke OJK Terkait Kredit*.  
<http://ekonomi.kompas.com/read/2016/08/11/124705726/sebagian.besar.pengaduan.nasabah.ke.ojk.terkait.kredit>. Diakses pada tanggal 16 Juli 2017.

<sup>24</sup>*Ibid.*

---

<sup>25</sup>Wawancara dengan Ketua & Direktur Eksekutif LAPSPI Griya Perbanas Jakarta Selatan, pada tanggal 6 September 2017.

sampai dengan arbitrase LAPSPI. Diperuntukkan untuk kasus nasabah dengan jumlah besar atau diatas dari Rp 500.000.000,00. Dari hasil analisis peneliti dari dua layanan tersebut yang diberikan oleh LAPSPI kepada nasabah yang bersengketa, yang lebih memberikan perlindungan adalah layanan Commercial dimana layanan ini lebih memiliki keadilan karena diputus oleh wasit yang memahami industri perbankan, biaya murah dan cepat, dalam proses bisa meningkat sampai ke adjudikasi, sehingga penyelesaian sengketa terhadap nasabah lebih tepat sasaran dan akurat.

Regulasi mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat sudah cukup dalam mengatur hal itu, tetapi dalam hal implementasinya dari hasil penelitian masih lemah dalam penyelesaiannya. Sebaiknya peran OJK dalam fungsi, tugas dan wewenangnya dalam penyelesaian sengketa lebih diperkuat, sehingga tujuan untuk perlindungan hukum baik preventif maupun represifnya dalam hal ini sengketa perbankan menjadi akurat, efektif dan tepat sasaran.

Sebaiknya dilakukan penggabungan seluruh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang saat ini sudah ada di Indonesia. Selain menghemat dari segi administratifnya, juga agar diharapkan dalam satu LAPS dapat memiliki bagian-bagian sendiri yang mengurus sengketa

dalam sektor jasa keuangan sehingga prinsip efisiensi dan efektif tercapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aburrasyid, Priyatna. 2002. *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa, Suatu Pengantar*. Jakarta: PT. Fikahati Aneska dan Badan Arbitrase Nasional Indonesia.
- Abdul, Muh. Kadir. 2004. *Hukum dan Penelitian Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Bungin, Burhan. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Aktualisasi Metodologi Ke arah Ragam Varian Kontemporer*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- Usman, Rachmadi. 2011. *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*. Bandung : CV.Mandar Maju.
- . 2013. *Pilihan Penyelesaian Sengketa diluar Pengadilan*. Cetakan II. Bandung : PT. Citra Aditya.
- Ghofur, Abdul Anshori. 2010. *Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah (Analisis Konsep dan UU NO. 21 Tahun 2008)*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Hadin, M Muhjad dan Nunuk Nuswardani. 2012. *Penelitian Hukum*



- Indonesia Kontemporer*, Yogyakarta: Genta Publishing.
- Hendra, Frans Winarta. 2013. *Hukum Penyelesaian Sengketa Arbitrase Nasional Indonesia dan Internasional*. Jakarta : Sinar Grafika.
- M. Philipus Hadjon. 1987 *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*: Cetakan pertama, Surabaya: Bina Ilmu.
- Mahmud, Peter Marzuki. 2005. *Penelitian Hukum*. Jakarta : Kencana Prenada Media.
- , 2008. *Penelitian Hukum*. Jakarta: Kencana.
- , 2014. *Penelitian Hukum (Edisi Revisi)*, Jakarta: Kencana.
- Margono, Suyud, S.H. 2004. *ADR(alternative dispute resolution) & Arbitrase, cet II*. Bogor :Ghalia Indonesia.
- Raharjo, Satjipto. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Riskin and Westbrook. 1987. *Dispute Resolution and Lawyer, American Casebook Series*. St. Paul : West Publishing Company.
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji. 2006. *Penelitian Hukum Normatif Tinjauan Singkat*. Jakarta : Rajawali Pers.
- SS, Kusumaningtuti. 2009. *Peranan Hukum dalam Penyelesaian Krisis Perbankan di Indonesia*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada.
- S, Juhaya Pradja. 2012. *Ekonomi Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, cet kesatu.
- Subekti, R. 1992. *Arbitrase Perdagangan*. Bandung: Binacipta.
- Sutiyoso, Bambang. 2006. *Penyelesaian Sengketa Bisnis : Solusi dan Antisipasi bagi Peminat Bisnis dalam Menghadapi Sengketa Kini dan Mendatang*. Yogyakarta: Citra Media Hukum.
- Yahya, M. Harahap. 2004. *Arbitrase*. Cetakan III. Jakarta: Sinar.
- BMAI. 2006. *Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI)*. <http://www.bmai.or.id>. Diakses pada tanggal 3 April 2017.
- BAPMI. 2017. *Latar belakang dan Lingkup layanan BAPMI*. [http://www.bapmi.org/in/about\\_establishment.php](http://www.bapmi.org/in/about_establishment.php). Diakses pada tanggal 5 April 2017.
- Chandro, Bobby Oktavianus. 2017. 7 Lembaga Mediasi Ini Siap Membantu Menyelesaikan Sengketa Keuangan.<https://www.cermati.c>

- om/artikel/7-lembaga-mediasi-  
ini-siap-membantu-  
menyelesaikan-sengketa-  
keuangan. Diakses pada tanggal  
10 April 2017.
- D, Muliaman Hadad, *Perlindungan dan  
Pemberdayaan Nasabah Bank  
dalam Arsitektur Perbankan  
Indonesia*. Direktur Direktorat  
Penelitian dan Pengaturan  
Perbankan, Bank Indonesia. Pada  
tanggal 16 Juni 2006, Jakarta.
- Komisi Yudisial Republik Indonesia. 2013.  
*Proceeding, Pelatihan Tematik  
Ekonomi Syariah Bagi Hakim  
Pengadilan Agama*. Jakarta: t.pn,  
Cetakan Pertama.
- Maikel Jefriando. 2012. *Kelahiran OJK,  
sejarah baru perekonomian  
Indonesia*. <https://ekbis.sindonews.com/read/700589/90/kelahiran-ojk-sejarah-baru-perekonomian-indonesia-1356414181>. Diakses  
pada tanggal 17 Juni 2017.
- Megadianty, Siti Adam dan Takdir  
Rahmadi. 1997. *Sengketa dan  
Penyelesaiannya*. Buletin  
*Musyawahar Nomor 1 Tahun I*.  
Jakarta : Indonesian Center for  
Environmental Law.
- Moh. Deldy N. Lamansari. 2016.  
*Perbankan Indonesia Dimasa  
Krisis Ekonomi*.  
<http://kanaripermata.blogspot.co>  
[id/2016/11/perbankan-indonesia-  
dimasa-krisis.html](http://www.kanaripermata.blogspot.co.id/2016/11/perbankan-indonesia-dimasa-krisis.html). Diakses pada  
tanggal 1 Juli 2017.
- Mulyani Zulaeha dalam Laporan Penelitian  
tentang Penyelesaian Sengketa  
Electronic Commerce melalui  
Arbitrase dan Alternatif  
Penyelesaian Sengketa.  
Otoritas Jasa Keuangan.  
[http://www.ojk.go.id/id/kanal/ed  
ukasi-dan-perlindungan-  
konsumen/berita-dan-  
kegiatan/info-terkini/Pages/ojk-  
tingkat-pengaduan-konsumen-  
dan-tingkat-kesadaran-  
masyarakat-meningkat.aspx](http://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/berita-dan-kegiatan/info-terkini/Pages/ojk-tingkat-pengaduan-konsumen-dan-tingkat-kesadaran-masyarakat-meningkat.aspx).  
Diakses pada tanggal 10  
Februari 2017.
- Saiful Akbar. 2011. *Hukum Perbankan*.  
[https://akbarsaiful.wordpress.co  
m/2011/07/22/hukum-  
perbankan/](https://akbarsaiful.wordpress.com/2011/07/22/hukum-perbankan/). Diakses pada tanggal  
15 Juni 2017.
- Sarkaniputra. 2005. *Adil dan Ihsan dalam  
Perspektif Ekonomi Islam*.  
Jakarta : P3EI UIN Syarif  
Hidayatullah.
- Sudut Hukum. 2015. *Perlindungan Hukum*.  
[http://www.suduthukum.com/201  
5/09/perlindungan-hukum.html](http://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum.html).  
Diakses pada tanggal 20 Juni  
2017.
- Suprayitno, Bambang. 2008. *Mediasi  
Sebagai Alternatif Penyelesaian*

*Sengketa Antara Nasabah dan Bank serta Konsepsi Ke depannya. Jurnal Ekonomi & Pendidikan, Volume 5, Nomor 2.*

Black, Henry Campbell, 1968, *Black's Law Dictionary, Fourth Edition*, Minnesota: West Publishing Co.

Bryan A. Garner, *Black's Law Dictionary*, ninth edition, (St. Paul: West, 2009).