

**KEWENANGAN OTORITAS JASA
KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN
SENKETA KONSUMEN DENGAN
PELAKU USAHA DI SEKTOR
PERBANKAN¹**

Oleh :

Reaven R. M. Rumimpunu²

Jemmy Sondakh³

Sarah D. L. Roeroe⁴

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Untuk mengetahui dan memahami bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen dengan pelaku usaha di sektor perbankan. Metode yang digunakan adalah penelitian normatif, dengan kesimpulan yaitu: 1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memiliki kewenangan hukum yang komprehensif dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di sektor perbankan, meliputi kewenangan pengaturan dan pengawasan, penerimaan dan pemrosesan pengaduan konsumen, mediasi dan fasilitasi penyelesaian sengketa, serta penegakan hukum administratif. Kewenangan ini memberikan landasan kuat bagi OJK untuk bertindak sebagai regulator sekaligus mediator yang berperan aktif dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan. 2. Penyelesaian sengketa perbankan dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme, dengan jalur non-litigasi melalui mediasi OJK sebagai pilihan utama yang lebih cepat dan efisien. Jika mediasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan atau alternatif lain seperti arbitrase melalui BAPMI. Namun, efektivitas penyelesaian sengketa ini masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi hukum konsumen, keterbatasan kapasitas OJK, dan potensi tumpang tindih kewenangan antar lembaga, sehingga diperlukan upaya kolaboratif untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen di sektor perbankan.

Kata Kunci : *sengketa konsumen, OJK*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini, kondisi perekonomian masyarakat di Indonesia sangat beragam dari tahun ke tahun.⁵ Kemajuan teknologi informasi dan inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan, kemajuan ini menjadikan UUPK dianggap sudah tidak mampu mengakomodir perkembangan zaman, terutama dalam perkembangan teknologi. Upaya terpenting dalam memberikan perlindungan kepada konsumen adalah melalui peraturan perundang-undangan, sehingga perlu melengkapi ketentuan perundang-undangan bidang perlindungan konsumen yang sudah ada.⁶

Mengingat pentingnya tanggung jawab dari pelaku usaha yang memiliki kewajiban agar melindungi konsumen dikarenakan apabila telah terjadi hubungan perjanjian yang mengharuskan pihak pelaku usaha untuk bertanggung jawab jika ada terjadi wanprestasi, sesuai dengan prinsip *the privity of contract*, ialah jika ada hubungan perjanjian maka ada tanggung jawab.⁷

UUPK, dalam rangka menjaga stabilitas sektor keuangan dan melindungi konsumen, pemerintah Indonesia membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK dibentuk sebagai lembaga independen yang bertugas mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, termasuk mengawasi perbankan, asuransi, pasar modal, dana pensiun, dan lembaga pembiayaan lainnya. Keberadaan OJK diharapkan dapat menjaga stabilitas sistem keuangan, memastikan tersedianya perlindungan bagi konsumen, dan mendorong adanya praktik usaha yang adil di sektor jasa keuangan.

Tugas utama OJK adalah melindungi konsumen dari berbagai potensi kerugian yang disebabkan oleh praktik usaha yang kurang bertanggung jawab di sektor jasa keuangan. Berdasarkan Pasal 4 UU OJK, tujuan pembentukan OJK mencakup kepentingan umum dengan tujuan terselenggaranya seluruh kegiatan

⁵ MunirFuady, 2006, *Aneka Hukum Bisnis*, PT Aditya Bakti, Bandung, Hlm. 18

⁶ Ahmad Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Kosumen Di Indonesia*, Rajawali Pers, Hlm. 4

⁷ Regitha, RaraPayuk, Jemmy Sondakh, Rudy M.K. Mamangkey, *Jurnal Fakultas Hukum Unsrat: Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produktidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce*, Vol.XI/No.5/jun/2023.

¹ Artikel Skripsi

² Mahasiswa Fakultas Hukum Unsrat, NIM 18071101692

³ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Doktor Ilmu Hukum

⁴ Dosen Fakultas Hukum Unsrat, Magister Ilmu Hukum

di sektor jasa keuangan secara teratur, transparan, akuntabel, adil, serta melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁸ Terpisah dari UU OJK, dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa juga ditegaskan kembali peran dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yaitu dalam pasal 6 bahwa penyelesaian sengketa di luar pengadilan dapat ditempuh atas dasar kesepakatan para pihak, yang sesuai dengan prinsip-prinsip penyelesaian sengketa di sektor keuangan melalui LAPS yang diatur oleh OJK.⁹

Fungsi pengawasan dan pengaturan, OJK juga memiliki wewenang dalam penyelesaian sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha di sektor keuangan. Hal ini diatur lebih lanjut dalam Pasal 28 UU Nomor 21 Tahun 2011 yang menyatakan bahwa OJK memiliki kewenangan untuk mengambil tindakan penyelesaian sengketa di bidang jasa keuangan di luar pengadilan. Pasal ini memperkuat posisi OJK sebagai lembaga yang bukan hanya bertanggung jawab atas pengawasan, tetapi juga sebagai pihak yang dapat memfasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang timbul di sektor keuangan.¹⁰ Dalam Pasal 30 juga dijelaskan bahwa Undang-Undang memberikan wewenang bagi OJK untuk melakukan edukasi kepada masyarakat terkait hak-hak konsumen di sektor jasa keuangan, yang merupakan bagian dari upaya preventif dalam melindungi konsumen.¹¹

OJK juga menerbitkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yang memberikan kerangka kerja spesifik terkait upaya penyelesaian sengketa melalui lembaga OJK. Peraturan ini memandatkan bahwa penyelesaian sengketa harus dilakukan secara efektif, efisien, dan profesional, dengan tetap mengedepankan keadilan bagi semua pihak yang terlibat. Melalui peraturan ini, OJK menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa yang disebut sebagai Layanan Konsumen Terpadu (LKT) yang memungkinkan konsumen mengajukan keluhan dan menyelesaikan masalah mereka tanpa perlu melalui proses pengadilan yang memakan waktu dan biaya.¹² Dalam Pasal 28-33 aturan ini mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen yang melibatkan OJK sebagai fasilitator dalam

membantu konsumen menyelesaikan permasalahan mereka dengan pelaku usaha keuangan.¹³

Pesatnya perkembangan ekonomi membuat banyak problem perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yang tidak bisa ditangani oleh Otoritas Jasa Keuangan. Banyak perlindungan konsumen yang tidak bisa diawasi oleh jasa keuangan sebagai regulator dan pengawas jasa keuangan. Menurut Dian Husna Fadlia bahwa OJK mencatat terdapat 262 laporan masyarakat mengenai perusahaan dan/atau produk investasi yang ditawarkan bukan merupakan kewenangan dari OJK.¹⁴ Menurut dia laporan tersebut terdiri dari investasi uang, investasi valuta asing, investasi online, investasi emas, *promissory note*, investasi pakaian, investasi saham luar negeri, investasi pulsa, investasi produk pertanian, tanaman, dan perkebunan, investasi produk peralatan elektronik, tabungan investasi profesi syariah (tips), investasi berjangka dan komoditi, investasi penanaman modal usaha, investasi tour and travel, investasi alat kesehatan, investasi ayam petelur, investasi penyewaan dan penjualan properti, investasi properti rumah atau tanah, investasi di sektor riil dan ekspor impor, investasi perhotelan, investasi kendaraan, dan investasi tabungan haji.¹⁵

Otoritas Jasa Keuangan tidak memiliki kewenangan dalam investasi tersebut mengakibatkan peraturan lama tidak lagi mengcover semua permasalahan yang ada dimasyarakat sehingga otoritas jasa keuangan mencabut dan tidak memberlakukan lagi POJK nomor 1/POJK.07/2013 dan digantikan oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.

Berkaca pada sistem hukum Indonesia, penyelesaian sengketa pada umumnya dilakukan melalui pengadilan. Namun, bagi konsumen di sektor jasa keuangan, penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan dapat menjadi proses yang sulit dan mahal. Oleh karena itu, fungsi OJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa alternatif di luar pengadilan menjadi sangat relevan. Sebagai lembaga penyelesaian sengketa, OJK menawarkan mediasi, fasilitasi, dan layanan konsultasi kepada konsumen dan pelaku usaha untuk menyelesaikan masalah secara damai.

⁸ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 4.

⁹ Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, Pasal 6.

¹⁰ Ibid, Pasal 28.

¹¹ Ibid, Pasal 30.

¹² Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

¹³ Ibid, Pasal 28 -33.

¹⁴ Fadlia&Yunanto, (2015)"Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Perlindungan Hukum Bagi Investor Atas Dugaan Investasi Fiktif." Law Reform 11.2 Hlm. 209 <https://doi.org/10.14710/Lr.V11i2.15768>

¹⁵ Ibid

Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan mempertegas bahwa OJK bertugas untuk menyusun regulasi yang memungkinkan tersedianya layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan dengan pendekatan yang efisien, transparan, dan akuntabel. OJK juga bekerja sama dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang menjadi mitra strategis OJK dalam menyelesaikan sengketa konsumen di sektor jasa keuangan. Dengan adanya LAPS, konsumen dapat mengakses berbagai metode penyelesaian sengketa, termasuk mediasi, arbitrase, dan konsultasi, yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik kasus mereka.¹⁶

OJK yang memiliki kewenangan dalam penyelesaian sengketa konsumen, kedudukan hukumnya dalam hal ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan kewenangan dalam menjalankan sanksi tertentu, terutama apabila pihak pelaku usaha tidak mematuhi hasil keputusan dari penyelesaian sengketa. Tantangan lain adalah kebutuhan akan edukasi bagi masyarakat mengenai hak-hak mereka sebagai konsumen serta mekanisme penyelesaian sengketa yang disediakan oleh OJK. Hal ini menunjukkan bahwa peran OJK tidak hanya sebatas pada penyelesaian sengketa, tetapi juga dalam upaya preventif melalui pendidikan keuangan dan sosialisasi hak-hak konsumen.

Berdasarkan aturan hukum yang ada tersebut memberikan landasan kuat bagi Otoritas Jasa Keuangan, dan kedudukan OJK dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor jasa keuangan menunjukkan bahwa OJK memiliki peran vital dalam melindungi konsumen dan menciptakan iklim usaha yang sehat di sektor keuangan. Selain itu, peran OJK diharapkan dapat mengurangi ketergantungan konsumen pada penyelesaian sengketa melalui pengadilan, sehingga memberikan akses yang lebih cepat dan mudah bagi masyarakat untuk mendapatkan keadilan dalam layanan keuangan.

Upaya penegakan hukum dari negara sebagai bukti adalah sekitar 4.317 sanksi administratif diberikan OJK kepada pelaku pelanggaran peraturan perundang-undangan di lima sektor sepanjang 2023.¹⁷ Menurut informasi yang didapat bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

menerima 319.416 permintaan layanan sepanjang 2023, termasuk 23.064 pengaduan, 115 pengaduan berindikasi pelanggaran, dan 2.326 sengketa, yang masuk ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

Salah satu contoh kasus yang terjadi dikutip dari CNBC Indonesia dengan judul “Bank Victoria Syariah Diduga Gagal Bayar Rp13,5 M, Ini Respons OJK” yang diterbitkan pada 5 Januari 2024 pukul 07.14, dimana Perusahaan multifinance PT Pool Advista Finance Tbk. (POLA) menyatakan telah melaporkan Bank Victoria Syariah (BVS) kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Polda Metro Jaya terkait permasalahan gagal bayar. Dalam keterbukaan informasi, POLA menyampaikan bahwa deposito dana sebesar Rp13,5 miliar di BVS tidak dapat ditarik.¹⁸

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan?
2. Bagaimana penyelesaian sengketa terhadap konsumen dengan pelaku usaha di sektor perbankan?

C. Metode Penelitian

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode Yuridis Normatif.

PEMBAHASAN

A. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Pelaku Usaha Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Pemindahan fungsi pengawasan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dilakukan berdasarkan penilaian bahwa pengawasan bank yang selama ini dilaksanakan oleh Bank Indonesia dianggap kurang efektif. Oleh karena itu, dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan pengawasan lembaga keuangan, diharapkan fungsi pengawasan, khususnya terhadap bank yang kini menjadi tanggung jawab OJK, dapat ditingkatkan dan dilaksanakan secara adil terhadap semua institusi yang sedang diawasi.

¹⁶ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan

¹⁷ <https://www.hukumonline.com/berita/a/pengaduan-konsumen-ke-ojk-sepanjang-2023-didominasi-sektor-perbankan-lt65a0e6761d664/diakses-pada-22-Februari-2025>.

¹⁸ <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240105070037-17-502911/bank-victoria-syariah-diduga-gagal-bayar-rp135-m-ini-respons-ojk> diakses pada Rabu, 5 Maret 2025.

Apabila hal ini tidak segera ditangani, dikhawatirkan bahwa pengawasan lembaga keuangan, terutama bank, akan tetap sama seperti yang dilakukan oleh Bank Indonesia, sehingga tidak menyelesaikan masalah yang ada, melainkan hanya akan memindahkan masalah yang sama kepada lembaga lain yang dibentuk dengan anggaran negara yang cukup besar.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 mengenai Otoritas Jasa Keuangan, diatur tentang kewenangan ganda Otoritas Jasa Keuangan, yaitu kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan. Pasal 8 undang-undang tersebut menjelaskan kewenangan tugas pengaturan Otoritas Jasa Keuangan, sementara Pasal 9 merinci kewenangan OJK dalam melaksanakan tugas pengawasan. Namun, terdapat kekaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan dalam pasal-pasal tersebut.

Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Selanjutnya, dalam Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, ditegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha, serta pelaksanaan kewajiban konsumen dan pelaku usaha.

Konsumen di Indonesia pada umumnya seringkali mendapat persoalan dalam pemenuhan hak-haknya, salah satunya dikarenakan salah satu sifat dasar konsumen sendiri yang tidak memiliki sifat yang kritis dalam memperjuangkan hak-haknya, selain itu keterbatasan sumber daya manusia yang kurang memadai serta kurangnya keseriusan pemerintah dan penegak hukum untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.¹⁹

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) dengan tugas utama mengawasi dan mengatur seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan, pasar modal, dan industri keuangan non-bank. Salah satu kewenangan penting OJK adalah menyelesaikan

sengketa antara konsumen (nasabah) dan pelaku usaha (bank atau lembaga keuangan) secara efektif dan adil. Kewenangan ini menjadi landasan hukum bagi OJK untuk melakukan mediasi, investigasi, dan penegakan aturan guna melindungi hak-hak konsumen sekaligus menjaga stabilitas industri keuangan.

Berdasarkan Pasal 28 UU OJK, OJK memiliki tugas untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat melalui upaya penyelesaian pengaduan, pengawasan, dan penegakan hukum. Selain itu, Pasal 29 ayat (1) secara tegas menyatakan bahwa OJK berwenang menerima dan memproses pengaduan dari konsumen jasa keuangan, termasuk melakukan mediasi antara nasabah dan pelaku usaha. Kewenangan ini diperkuat oleh Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Layanan Pengaduan Konsumen, yang mewajibkan pelaku usaha untuk merespons dan menyelesaikan pengaduan nasabah dalam waktu maksimal 20 hari kerja.

Mekanisme Penyelesaian Sengketa oleh OJK. OJK menyediakan beberapa mekanisme penyelesaian sengketa, antara lain:

1. Layanan Pengaduan Konsumen
Konsumen dapat mengajukan pengaduan melalui saluran resmi OJK, baik secara luring (kantor OJK) maupun daring (Sistem Informasi Pengaduan Konsumen/SIPK). OJK kemudian memfasilitasi mediasi antara nasabah dan bank untuk mencapai kesepakatan.
2. Mediasi dan Investigasi
Jika pengaduan tidak terselesaikan di tingkat internal bank, OJK dapat melakukan mediasi formal. Dalam proses ini, OJK berperan sebagai fasilitator netral yang mendorong kedua belah pihak mencapai solusi yang adil. Jika ditemukan pelanggaran regulasi, OJK berwenang melakukan investigasi lebih lanjut.
3. Sanksi Administratif dan Penegakan Hukum
Apabila pelaku usaha terbukti melanggar ketentuan, OJK dapat menjatuhkan sanksi administratif berupa peringatan tertulis, denda, pembatasan usaha, hingga pencabutan izin usaha. Hal ini menunjukkan bahwa OJK tidak hanya berfungsi sebagai mediator, tetapi juga memiliki kewenangan quasi-yudisial dalam penegakan hukum di sektor jasa keuangan.

Kewenangan OJK dalam penyelesaian sengketa konsumen di sektor perbankan merupakan terobosan penting dalam perlindungan nasabah. Namun, efektivitasnya sangat bergantung pada sosialisasi yang masif, peningkatan kapasitas lembaga, dan sinergi

¹⁹ Rovita Ayunintyas, PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, vol.3 no.11 edisi 2015, jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607, diakses tanggal 07 April 2025.

dengan stakeholders terkait. Dengan memperbaiki aspek-aspek tersebut, OJK dapat menjadi lembaga yang lebih responsif dan proaktif dalam menjamin keadilan bagi konsumen jasa keuangan.

Dengan demikian, kewenangan OJK dalam penyelesaian sengketa perbankan merupakan instrumen krusial dalam sistem perlindungan konsumen Indonesia, namun masih memerlukan evaluasi dan penguatan kelembagaan agar lebih optimal.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran penting dalam mengawasi dan melindungi konsumen di sektor jasa keuangan, termasuk perbankan. Namun, OJK juga memiliki beberapa kelemahan dan keterbatasan kewenangan dalam menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha perbankan.

Berikut penjelasannya secara terstruktur:

1. Kewenangan OJK yang Bersifat Mediasi, Bukan Memutus
 - a. OJK tidak memiliki kewenangan untuk memutus sengketa secara mengikat seperti pengadilan.
 - b. OJK hanya berperan sebagai mediator atau fasilitator dalam penyelesaian sengketa.
 - c. Jika mediasi gagal, konsumen tetap harus menyelesaikan sengketa melalui Pengadilan atau Lembaga Arbitrase, yang membutuhkan waktu dan biaya lebih besar.
2. Tidak Ada Sanksi Hukum yang Mengikat bagi Pelaku Usaha
 - a. OJK dapat memberikan rekomendasi atau teguran kepada bank, tetapi tidak memiliki kewenangan untuk menghukum atau memaksa bank memberikan ganti rugi.
 - b. Jika bank tidak mematuhi rekomendasi OJK, konsumen harus mencari penyelesaian melalui jalur hukum lain.
3. Proses yang Lama dan Birokratis
 - a. Proses mediasi di OJK bisa memakan waktu lama karena harus melalui beberapa tahap, seperti pengaduan, verifikasi, dan negosiasi.
 - b. Jika bank tidak kooperatif, proses bisa semakin tertunda.
4. Batasan Jenis Sengketa yang Bisa Ditangani
 - a. OJK hanya menangani sengketa yang berkaitan dengan pelanggaran terhadap peraturan perbankan, seperti kesalahan pencatatan transaksi, biaya yang tidak transparan, atau pelayanan yang tidak sesuai.
 - b. Sengketa yang bersifat perdata murni (misalnya wanprestasi dalam

pembiayaan) harus diselesaikan di pengadilan.

5. Ketergantungan pada Kepatuhan Bank
 - a. Efektivitas OJK sangat bergantung pada niat baik bank untuk menyelesaikan sengketa.
 - b. Jika bank menolak solusi mediasi, konsumen tidak punya banyak pilihan selain melanjutkan ke jalur hukum.
6. Kurangnya Sosialisasi dan Akses bagi Konsumen
 - a. Banyak konsumen yang tidak memahami peran OJK atau cara mengajukan pengaduan.
 - b. Konsumen di daerah terpencil mungkin kesulitan mengakses layanan OJK karena keterbatasan kantor perwakilan.
7. Tidak Menangani Sengketa dengan Nilai Kerugian Besar Secara Langsung
Untuk kasus dengan kerugian finansial besar (misalnya penipuan atau investasi bodong), OJK biasanya hanya memberikan rekomendasi, sementara penyelesaian akhir tetap memerlukan proses hukum.

B. Penyelesaian Sengketa Terhadap Konsumen Dengan Pelaku Usaha Di Sektor Perbankan

Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mencakup perlindungan konsumen yang lebih kompleks dan lengkap. Dengan cakupan yang semakin luas maka jangkauan tugas, wewenang dan tanggungjawab perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan juga semakin luas dibidang jasa keuangan. Dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tujuan dibentuknya lembaga Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan dibentuk agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti 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 dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No.1/pojk.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen, yang selanjutnya dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya akan disingkat SEOJK No.2/ SOJK.07/2014, berisikan ketentuan yang mengatur mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014, dalam Bab II angka (1) mendefinisikan pengertian dari pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.

Mekanisme mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan telah diatur dalam POJK No.1/pojk.07/2013 dan SEOJK No.2/SOJK.07/2014. Selain itu mengenai Penyelesaian pengaduan juga telah di atur jelas dalam ketentuan pada Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 dan lebih rinci pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014.

Menurut ketentuan Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan setelah menerima pengaduan, untuk menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (redress/remedy) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar dan pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014 angka 1 menjelaskan lebih rinci bahwa bentuk pernyataan maaf tersebut dilakukan secara tertulis, yang pada kenyataannya pernyataan maaf tersebut oleh konsumen lazimnya hanya berupa pernyataan maaf secara lisan oleh pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini pihak perbankan.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan

permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pemberian fasilitas pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan tidak hanya dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan selain itu harus memenuhi juga persyaratan yang telah ditetapkan dalam Pasal 41 POJK No.1/pojk.07/2013.

Pengaturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No. 1/POJK.07/2014.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa yang telah dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini bersifat rahasia.

Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 4 POJK No. 1/POJK.07/2014 menetapkan lembaga alternatif yang di muat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa meliputi :

- a. Mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
 1. Mediasi;
 2. Ajudikasi; dan
 3. Arbitrase.
- b. Mempunyai peraturan yang meliputi:
 1. Layanan penyelesaian Sengketa;
 2. Prosedur penyelesaian Sengketa;
 3. Biaya penyelesaian Sengketa;
 4. Jangka waktu penyelesaian Sengketa;
 5. Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
 6. Kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;
- c. Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;

- d. Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
- e. Didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi self regulatory organization.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 5 hingga Pasal 8, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip aksesibilitas
2. Prinsip independensi
3. Prinsip keadilan
4. Prinsip efisiensi dan efektivitas

Yang dimaksud dengan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yaitu prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas, dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang termasuk dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sudah dilakukan penilaian oleh Otoritas Jasa Keuangan yang melibatkan pihak independen dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hingga tahun 2015 terdapat tujuh (7) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah berdiri, dan dalam pembahasan ini untuk sektor perbankan penyelesaian diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang bertempat di Jakarta.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia yang didirikan oleh 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) pada tanggal 28 April 2015.

Menurut Philipus M Hadjon, dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif (Penegakan Hukum)

a) Regulasi Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari telah dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan yakni 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, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

b) Pembinaan. Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen resiko, dalam SEOJK Nomor: 2/ SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, menetapkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib untuk melakukan pelatihan, dengan mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya yakni :

- 1) Berhadapan langsung dengan konsumen (*front liner*)
- 2) Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; atau
- 3) Terkait dengan penyusunan pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

c) Sosialisasi Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yang berisikan :

- 1) Cakupan rencana edukasi
- 2) Pelaksanaan edukasi

- 3) Penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana edukasi
 - 4) Serta laporan pelaksanaan edukasi
 - d) Pelayanan pengaduan. Otoritas Jasa Keuangan dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan bagaimana mekanisme dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang di maksud kepada Otoritas Jasa Keuangan. laporan tersebut disampaikan secara berkala setiap tiga bulan. Apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak menyampaikan laporannya secara berkala melebihi jangka waktu tiga bulan secara berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan, maka pelaku usaha jasa keuangan dikenakan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan. Dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 ini tidak terdapat penjelasan mengenai besaran sanksi yang akan dikenakan oleh Pelaku Usaha Jasa keuangan tersebut.
 - e) Sanksi. Otoritas Jasa keuangan menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 9 huruf g menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang untuk menetapkan sanksi administratif terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Pelaku Usaha Jasa Keuangan menurut POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa disektor Jasa Keuangan pada ketentuan Pasal 12 Ayat (1) menetapkan bahwa lembaga jasa keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain :
 - 1) Peringatan tertulis;
 - 2) Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
 - 3) Pembatasan kegiatan usaha;
 - 4) Pembekuan kegiatan usaha; dan/ atau
 - 5) Pencabutan izin kegiatan usaha.
2. Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum). Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ poj.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan.
 - a. Litigasi. Berdasarkan ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014 Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.
 - b. Non Litigasi. Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan sarana dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur non litigasi yakni dengan diterbitkannya Peraturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- Sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di sektor perbankan merupakan fenomena yang kerap terjadi seiring dengan kompleksitas transaksi keuangan dan tingginya volume layanan perbankan. Penyelesaian sengketa ini harus dilakukan secara adil dan efisien agar tidak merugikan salah satu pihak, baik nasabah selaku konsumen maupun bank sebagai pelaku usaha. Dalam konteks hukum Indonesia, penyelesaian sengketa perbankan diatur melalui berbagai instrumen, baik secara litigasi melalui pengadilan maupun non-litigasi seperti mediasi, arbitrase, atau melalui lembaga khusus seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK).
- Pertama, mekanisme litigasi menjadi salah satu opsi penyelesaian sengketa perbankan, meskipun sering dianggap kurang efektif karena prosesnya yang panjang dan biaya yang relatif tinggi. Proses litigasi biasanya ditempuh ketika upaya musyawarah mufakat tidak tercapai.

Pengadilan Negeri atau Pengadilan Konsumen berwenang memutus sengketa berdasarkan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) serta peraturan perbankan lainnya. Namun, kelemahan dari pendekatan litigasi adalah lamanya waktu penyelesaian, yang dapat memperburuk hubungan antara nasabah dan bank.

Kedua, mekanisme non-litigasi seperti mediasi dan arbitrase lebih banyak dipilih karena lebih cepat, fleksibel, dan bersifat win-win solution. OJK sebagai regulator perbankan menyediakan Layanan Pengaduan Konsumen yang memfasilitasi mediasi antara nasabah dan bank. Selain itu, berdasarkan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, bank wajib menyelesaikan pengaduan nasabah dalam waktu tertentu. Mediasi melalui OJK dianggap lebih efektif karena lembaga ini memiliki kewenangan pengawasan dan penegakan hukum terhadap pelaku usaha perbankan.

Ketiga, peran Bank Indonesia (BI) sebelum beralih ke OJK juga patut diperhatikan. Sebelum terbentuknya OJK, BI memiliki peran sentral dalam menyelesaikan sengketa perbankan melalui Satuan Tugas Mediasi Perbankan. Namun, sejak 2013, kewenangan tersebut beralih ke OJK, yang kini menjadi garda terdepan dalam penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

Terakhir, arbitrase juga menjadi alternatif penyelesaian sengketa perbankan melalui Badan Arbitrase Perbankan Indonesia (BAPMI). BAPMI memberikan solusi yang lebih spesifik dan teknis terkait sengketa perbankan, terutama yang melibatkan kontrak-kontrak keuangan kompleks. Namun, kelemahannya adalah biaya arbitrase yang relatif mahal dan memerlukan kesepakatan kedua belah pihak untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur ini.

Dengan demikian, penyelesaian sengketa perbankan di Indonesia telah memiliki berbagai mekanisme yang dapat dipilih sesuai kebutuhan. Namun, diperlukan sosialisasi yang lebih masif kepada masyarakat agar nasabah memahami hak-haknya dan dapat mengakses jalur penyelesaian sengketa secara tepat.

Analisis ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat berbagai opsi penyelesaian sengketa, efektivitasnya sangat bergantung pada kesadaran hukum nasabah dan komitmen pelaku usaha perbankan untuk mematuhi regulasi yang berlaku.

Terdapat sebuah contoh kasus dari Bank BRI: Potongan Saldo Tabungan Tanpa Izin (2023). Beberapa nasabah BRI mengeluhkan saldo tabungan mereka berkurang tanpa pemberitahuan. Ternyata, bank melakukan

pemotongan untuk biaya layanan tambahan yang tidak disetujui nasabah. Dalam hal ini Peran OJK adalah :

1. OJK memeriksa pengaduan dan menemukan bahwa BRI tidak memiliki persetujuan nasabah sebelum memotong saldo.
2. OJK meminta BRI mengembalikan dana yang dipotong secara sepihak.

Hasil dari peran Otoritas Jasa Keuangan tersebut adalah: BRI mengembalikan saldo nasabah yang terpotong dan memperbaiki prosedur persetujuan biaya.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hanya memiliki kewenangan di wilayah hukum Indonesia dan tidak bisa memaksa penyelesaian sengketa jika pelaku usaha perbankan atau transaksi terjadi di luar negeri. Misalnya, jika nasabah bermasalah dengan bank asing yang tidak beroperasi di Indonesia, OJK tidak dapat menindaklanjutinya. Kewenangan OJK terbatas pada lembaga jasa keuangan yang berizin dan beroperasi di Indonesia.

Contohnya adalah jika nasabah Indonesia mengalami sengketa dengan bank digital luar negeri (seperti PayPal atau Wise), OJK tidak bisa membantu karena lembaga tersebut tidak tunduk pada regulasi OJK.

Sengketa terkait transaksi kartu kredit internasional (misalnya chargeback dari merchant luar negeri) harus diselesaikan melalui mekanisme bank penerbit atau hukum negara terkait, bukan OJK.

OJK hanya efektif untuk sengketa perbankan dalam yurisdiksi Indonesia. Untuk kasus lintas negara, konsumen perlu mencari penyelesaian melalui jalur hukum internasional atau lembaga perlindungan konsumen di negara terkait.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK memiliki kewenangan hukum yang komprehensif dalam penyelesaian sengketa antara konsumen dan pelaku usaha di sektor perbankan, meliputi kewenangan pengaturan dan pengawasan, penerimaan dan pemrosesan pengaduan konsumen, mediasi dan fasilitasi penyelesaian sengketa, serta penegakan hukum administratif. Kewenangan ini memberikan landasan kuat bagi OJK untuk bertindak sebagai regulator sekaligus mediator yang berperan aktif dalam menciptakan mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan.
2. Penyelesaian sengketa perbankan dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme,

dengan jalur non-litigasi melalui mediasi OJK sebagai pilihan utama yang lebih cepat dan efisien. Jika mediasi tidak berhasil, konsumen dapat menempuh jalur litigasi melalui pengadilan atau alternatif lain seperti arbitrase melalui BAPMI. Namun, efektivitas penyelesaian sengketa ini masih menghadapi tantangan, seperti rendahnya literasi hukum konsumen, keterbatasan kapasitas OJK, dan potensi tumpang tindih kewenangan antar lembaga, sehingga diperlukan upaya kolaboratif untuk memperkuat sistem perlindungan konsumen di sektor perbankan.

B. Saran

1. Perlu dilakukan penguatan kapasitas kelembagaan OJK melalui peningkatan anggaran, sumber daya manusia, dan sistem teknologi informasi guna menunjang efektivitas penyelesaian sengketa perbankan. OJK sebaiknya lebih proaktif dalam melakukan sosialisasi terkait kewenangannya kepada masyarakat serta meningkatkan koordinasi dengan lembaga terkait seperti Bank Indonesia dan Kepolisian untuk menghindari tumpang tindih kewenangan. Selain itu, OJK perlu menyusun pedoman yang lebih rinci mengenai standar prosedur mediasi dan penegakan sanksi administratif untuk menciptakan kepastian hukum dalam penyelesaian sengketa.
2. Pemerintah bersama OJK perlu mengembangkan program edukasi yang masif dan berkelanjutan untuk meningkatkan literasi keuangan dan kesadaran hukum konsumen perbankan, khususnya mengenai hak-hak dalam penyelesaian sengketa. Pelaku usaha perbankan diharapkan dapat membangun sistem pengaduan internal yang lebih responsif dan transparan sebelum eskalasi ke OJK. Selain itu, perlu dipertimbangkan pembentukan lembaga mediasi khusus perbankan yang lebih independen atau penguatan peran BAPMI sebagai alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan, dengan biaya yang lebih terjangkau bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Adrian Sutedi, *Perlindungan Konsumen Dan Kebijakan Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Sinar Grafika, 2008).
- Ahmad Miru Dan Sutarman Yado, 2007, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo.
- Ahmad Miru, 2013, *Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Kosumen Di Indonesia*, Rajawali Pers.
- Ahmad Muliadi, Musa Alkadhim, Udin Narsudin, Zulkarnaen Koto, Dan Karyawan Administrasi, *Metode Penulisan*, Jakarta: Universitas Jayabaya, 2016.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi V (Jakarta: Kemdikbud, 2016), hlm. 1023.
- Bank Indonesia, Unit Khusus Musium Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia "Topik khusus tentang Kelembagaan BI"
- Charles W. Lamb, Joseph F. Hair, & Carl McDaniel, *Marketing*, 12th ed. (Boston: Cengage Learning, 2018).
- David L. Tobing, 2013, "OJK Selaku Pelindung Konsumen dan Pelaku Usaha. Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 Tahun 2013", Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan.
- John C. Mowen & Michael S. Minor, *Consumer Behavior: A Framework* (New Jersey: Prentice Hall, 2001).
- Maria SW Sumardjono, *Landasan Kebijakan Publik Dalam Perlindungan Konsumen* (Yogyakarta: GadjahMada University Press, 2010).
- Mariam Darus Badruzaman, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Bandung: Alumni, 2001).
- Muhammad Djumhana, *Hukum Bisnis: Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia* (Bandung: Citra Aditya Bakti, 2006).
- Mulyati, E. 2016. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*. JHAPER, 2 (1).
- Munir Fuady, 2006, *Aneka Hukum Bisnis*, PT Aditya Bakti, Bandung.
- OECD, *Guidelines for Multinational Enterprises* (Paris: OECD Publishing, 2011).
- P. Joko Subagyo. *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2011.
- Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cet. Ke-4, Kencana Prenata Media Group, Jakarta, 2008.
- Peter, J. Paul & Jerry C. Olson, *Consumer Behavior and Marketing Strategy*, 10th ed. (New York: McGraw-Hill, 2017).
- Philip Kotler & Gary Armstrong, *Principles of Marketing*, 17th ed. (New York: Pearson, 2021).
- Pradipta, YG & Kharisma, DB. 2019. *Proses Penyelesaian Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia*

- (LAPSPI). Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS, 7(2).
- Pradipta, YG & Kharisma, DB. 2019. *Proses Penyelesaian Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)*. Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS, 7(2).
- Puslitbang Hukum Dan Peradilan MA RI, *Laporan Penelitian Tentang Perlindungan Konsumen Di Sektor Keuangan* (Jakarta: Puslitbang MA, 2019).
- Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta 1990.
- Samsul, I. 2013. *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan*. Negara Hukum, 4 (2).
- Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Jakarta: Grasindo, 2000).
- SoerjonoSoekanto Dan Sri Mamudji. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Cet. Ke-14, Pt RajaGrafindo Persada, Jakarta, 2012.
- SoerjonoSoekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Ui Press, Jakarta, 1989.
- Sunaryati Hartono, *Aspek Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* (Bandung: Alumni, 1991).
- Ulinihayati, N & Husein, Y. 2022. *Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)*. Masalah-Masalah Hukum, 51 (3).
- WBCSD, *Business Role in Sustainable Development* (Geneva: WBCSD, 2015).
- Zaidatulamina, *Kajian Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan Di Indonesia: Melihat Dari: Pengalaman Di Negara Lain*, Universitas Negeri Surabaya, 2012.
- Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada
- Jurnal**
- Ahmad Fauzi, Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Jurnal Hukum dan Peradilan, 2020
- Billah, AA. 2018. *Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional*. Jurnal Rechtsvinding, 7(1)
- Dora Kusumastuti, 2015, *Kajian Yuridis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Indonesia*, Jurnal Ilmiah Hukum QISTIE: Vol. 8 No. 1.
- Fadlia&Yunanto, (2015)"Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Perlindungan Hukum Bagi Investor Atas Dugaan Investasi Fiktif." Law Reform 11.2 Hlm. 209 <https://doi.org/10.14710/Lr.V11i2.15768>
- Handayani, T & Abubakar, L. 2017. *Perkembangan Hukum Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Percepatan Pertumbuhan Ekonomi Nasional*. De Lega Lata 2 (2)
- KristaniaMontolalu, Jemmy Sondakh, BobbyPinasang, Jurnal Artikel Skripsi: *Tanggung Jawab Pelaku Usaha Terhadap Konsumen Tentang Kesalahan Pengiriman Pesanan Makanan Melalui Aplikasi Gojek*, LexAdministratumVol.XI/No.04/Mei/2023
- Kristiyani CTS, 2019. *Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi*. Arena Hukum, 12(2)
- MairikoSabri, 2015, *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pasca Diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, Tesis, Program Pasca Sarjana, Universitas Andalas.
- Mulyati, E. 2016. *Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank*. JHAPER, 2 (1)
- NurulFibrianti, 2015, *Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui Jalur Litigasi*, Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER, Vol. 1 No. 1.
- Pradipta, YG & Kharisma, DB. 2019. *Proses Penyelesaian Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)*. Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS, 7(2)
- Regitha, RaraPayuk, Jemmy Sondakh, Rudy M.K. Mamangkey, Jurnal Fakultas Hukum Unsrat: *Tinjauan Yuridis Terhadap Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mendapatkan Produk tidak Sesuai Kesepakatan Dengan Pelaku Usaha Dalam Transaksi E-Commerce*, Vol.XI/No.5/jun/2023.
- Rovita Ayunintyas, *PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN*. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, vol.3 no.11 edisi 2015, jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607, diakses tanggal 07 April 2025

- Samsul, I. 2013. *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan*. *Negara Hukum*, 4 (2)
- Solahudin, A. (2015). PEMISAHAN KEWENANGAN BANK DENGAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENGAWASAN BANK. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* Vol. 3 No. 1 , 50-51. website : <http://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/202>, diakses tanggal 07 April 2025.
- Ulinihayati, N & Husein, Y. 2022. *Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)*. *Masalah-Masalah Hukum*, 51 (3)
- Zulkifli, Fauzi, W & Pratama, APR. 2022. *Pengawasan Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan di Kota Padang*. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 5(1), hlm. 32
- Abdul Rasyid, *Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*, 2016. <https://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/>
- American Marketing Association, *Dictionary of Marketing Terms*, 2020, [Online]. Tersedia: <https://www.ama.org>
- WHO, *Guidelines on Consumer Protection in Healthcare*, 2019, hlm. 7. [Online]. Tersedia: <https://www.who.int>. diakses pada Selasa, 1 April 2025.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Internet

- Fadlia & Yunanto, (2015) "Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Perlindungan Hukum Bagi Investor Atas Dugaan Investasi Fiktif." *Law Reform* 11.2 Hlm. 209 <https://doi.org/10.14710/Lr.V11i2.15768>
- <https://www.cnbcindonesia.com/market/20240105070037-17-502911/bank-victoria-syariah-diduga-gagal-bayar-rp135-m-ini-respons-ojk> diakses pada Rabu, 5 Maret 2025.