

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan nasional memiliki tujuan mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945 secara berkesinambungan dengan tetap memperhatikan aspek keselarasan, keseimbangan, keserasian dari berbagai unsur khususnya dalam bidang ekonomi dan keuangan.¹

Lembaga keuangan yang merupakan inti dari sistem keuangan Negara Indonesia adalah lembaga perbankan.² Bank mempunyai peran yang penting dalam kehidupan masyarakat karena selain sebagai lembaga keuangan yang merupakan badan usaha pemerintah, swasta juga sebagai sarana masyarakat dalam melakukan berbagai transaksi keuangan.³

Perbankan memiliki fungsi sebagai *intermediary financial* yaitu bank melakukan kegiatan usahanya dengan cara menghimpun dana dari masyarakat kemudian menyalurkannya secara efisien dan efektif pada sektor-sektor *riil*

¹ Soedjono Dirdjosisworo, *Hukum Perusahaan mengenai Hukum Perbankan di Indonesia (Bank Umum)*, Cetakan Pertama, (Bandung: Penerbit Mandar Maju, 2003), hlm. 7.

² Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cetakan Kelima, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm. 189.

³ Rudyanti Dorotea Tobing, *Aspek-aspek Hukum Bisnis: Pengertian, Asas, Teori dan Praktik*, Ed. Akhmad Dakhoir, Cetakan Pertama, (Surabaya: Laksbang Justisia Surabaya, 2015), hlm. 84.

untuk meningkatkan pembangunan dan menegakkan stabilitas perekonomian negara.

Kegiatan usaha bank dalam melakukan penghimpunan dana masyarakat dilandasi oleh asas kepercayaan yang diperoleh dari masyarakat. Ketika masyarakat memiliki kepercayaan kepada bank maka masyarakat akan merasa aman apabila menyimpan dananya di bank. Bank kemudian harus menanggung *reputation risk* yang besar dan bank harus tetap menjaga kepercayaan masyarakat yang telah menyimpan dana mereka di bank serta menyalurkan dana tersebut untuk menggerakkan perekonomian negara.¹

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 menegaskan mengenai tujuan perbankan Indonesia:

“Perbankan Indonesia bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi, dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.”²

Bank dalam mewujudkan peningkatan kesejahteraan masyarakat salah satunya adalah memberikan kredit yang dapat dijangkau peminjamannya oleh masyarakat kalangan manapun. Kredit yang diperoleh dari bank dapat

¹ Denico Doly, *Lembaga Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa*, *Jurnal Hukum dan Dinamika Masyarakat*, Vol.10 No.1 (Oktober 2012), hlm. 94.

² Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

digunakan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan produktif. Namun bank harus mengedepankan prinsip kehati-hatian dalam pemberian kredit tersebut.³

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengenal dua jenis bank yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat.

Pasal 1 Angka 3 menjelaskan pengertian bahwa:

“Bank Umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”⁴

Pasal 1 Angka 4 menyebutkan bahwa:

“Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”⁵

Bank Perkreditan Rakyat dalam menjalankan kegiatan usahanya mengalokasikan sumber daya harus berlandaskan asas efisiensi ekonomi agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan ekonomi khususnya masyarakat golongan ekonomi lemah. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) memiliki nilai yang berbeda dengan badan usaha ekonomi lainnya, yaitu dalam melakukan pengambilan keputusan berdasarkan nilai-nilai menolong, percaya diri, kebersamaan dalam lembaga Bank Perkreditan Rakyat sehingga

³ Rudyanti Dorotea Tobing, *Aspek-aspek Hukum Bisnis: Pengertian ... op.cit.*, hlm. 87.

⁴ Pasal 1 Angka 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

⁵ Pasal 1 Angka 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

mewujudkan efek sinergis yang memiliki kekuatan untuk bersaing dengan badan usaha lainnya.⁶

Lembaga perbankan memiliki banyak kegiatan usaha yang diberikan kepada masyarakat antara lain penghimpunan dana, pemberian kredit sesuai golongan, jual beli surat berharga, pemindahan hutang, penerimaan pembayaran tagihan surat berharga, kartu kredit dan kegiatan usaha lainnya yang umumnya dilakukan oleh bank. Kegiatan usaha perbankan harus sesuai dengan jenis banknya. Kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank konvensional sangat berbeda dengan kegiatan usaha yang dilakukan bank berdasarkan syariah. Kegiatan usaha bank umum juga akan berbeda dengan kegiatan usaha yang dilakukan bank perkreditan rakyat.⁷

Perlindungan konsumen jasa perbankan sangat mendapatkan perhatian khusus dikarenakan besarnya risiko yang ditanggung perbankan akibat besarnya pula kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan. Perlindungan konsumen mencakup rangkaian kebijakan dan pelaksanaan kegiatan layanan khusus untuk jasa keuangan yang berisi edukasi, pelayanan informasi bagi konsumen, serta pengaduan dan proses mediasi model fasilitasi

⁶ Bhatara Surya, *Model Alternatif Penyelesaian Sengketa Jaminan Fidusia yang Objek Jaminan Dijual oleh Debitor Berdasarkan Prinsip Keadilan pada Bank Perkreditan Rakyat (Studi Kasus di BPR di Malang)*, Tesis, Program Studi Magister Kenotariatan Pasca Sarjana Fakultas Hukum Universitas Brawijaya, hlm. 7.

⁷ Muhammad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cetakan Ke Enam, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2012), hlm. 16.

penyelesaian sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan khususnya perbankan.⁸

Semakin besarnya bank memberikan tawaran mengenai produknya seperti kredit dan tabungan kepada konsumen atau masyarakat maka peluang untuk terjadinya perselisihan antara bank dengan konsumennya akan semakin besar misal dalam hal pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasannya terhadap layanan bank akan meningkat. Pengaduan mengenai ketidakpuasan konsumen dapat dilakukan dengan jalan pertama *intern* yaitu menghubungi pihak bank namun ada juga yang melakukan pengaduan dengan menempuh jalur hukum berupa gugatan atau tuntutan melalui pengadilan.⁹

Penyelesaian sengketa antara konsumen atau nasabah dengan bank dapat dilakukan melalui prosedur penyelesaian secara negosiasi, rekonsiliasi, mediasi, ataupun arbitrase yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa, maupun menempuh jalur litigasi (Peradilan). Upaya penyelesaian sengketa yang ditempuh melalui lembaga arbitrase maupun jalur peradilan tidak mudah dilakukan bagi pihak konsumen atau nasabah karena memerlukan waktu yang lama dan biaya yang

⁸ Bustanul Arifien Rusydi, *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Tesis, Program Magister Ilmu Hukum Pascasarjana Hukum Universitas Islam Indonesia, 2015, hlm. 16.

⁹ Rudy Haposan Siahaan, *Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Mediasi Pasca keluarnya UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*, *Doktrina: Journal of Law*, Volume 1 (1) (April 2018), hlm. 16.

tidak murah. Konsumen atau nasabah memerlukan upaya penyelesaian yang sederhana, murah, efektif dan efisien.¹⁰

Berdasarkan keinginan konsumen atau nasabah menginginkan penyelesaian yang sederhana maka diperlukan sebuah penyelesaian sengketa alternatif (*alternatif dispute resolution*) yang mampu menyelesaikan dan melaksanakan fungsi *dispute settlement* yang bersifat *win-win solution*, sehingga kedua belah pihak yang bersengketa dapat puas dengan hasil akhir yang proposional. Alternatif penyelesaian sengketa yang dapat dipilih oleh para pihak yang bersengketa adalah melalui mediasi.¹¹ Mediasi memiliki 4 model yaitu model penyelesaian, model fasilitasi, model *therapeutic*, dan model *evaluative*.¹²

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan telah menjelaskan sengketa di bidang perbankan apa saja yang dapat diselesaikan melalui proses mediasi perbankan. Tercantum dalam BAB II tentang Penyelenggaraan Mediasi Perbankan Pasal 2 menjelaskan bahwa:

“Sengketa antara nasabah dengan bank yang disebabkan tidak dipenuhinya tuntutan finansial nasabah oleh bank dalam penyelesaian

¹⁰ Zulfi Diane Zaini, *Lembaga Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan di Indonesia*, *Jurnal Keadilan Progresif*, Volume 3 Nomor 1 (Maret 2012), Universitas Bandar Lampung, hlm. 9.

¹¹ Ary Anggun Sawitri, *Mediasi Perbankan sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Bank dan Nasabah melalui Otoritas Jasa Keuangan*, *Skripsi*, Fakultas Hukum Universitas Slamet Riyadi Surakarta 2016, hlm. 7.

¹² Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 67-68.

pengaduan nasabah dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mediasi perbankan.”¹³

Sengketa di bidang keperdataan dan dapat ditempuh dengan cara perdamaian maka bisa menjadi objek sengketa yang diselesaikan melalui proses mediasi kecuali yang telah ditentukan lain oleh perundang-undangan.¹⁴

Pengaduan yang dilakukan oleh nasabah kepada perbankan sering tidak mendapatkan penyelesaian dari bank secara tuntas sehingga dapat menimbulkan sengketa di bidang perbankan antara bank dengan nasabah. Penyelesaian sengketa yang membutuhkan waktu lama dapat meningkatkan risiko reputasi bagi bank dan menimbulkan kerugian pada nasabah.¹⁵

Fungsi, tugas dan wewenang dalam mengatur dan mengawasi perbankan telah beralih dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan pada 31 Desember 2013 dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diharapkan dapat mengutamakan kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing secara nasional. Selain itu Otoritas Jasa Keuangan dapat melakukan pengelolaan, pengendalian di sektor jasa keuangan berdasarkan aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan

¹³ Pasal 2 Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan

¹⁴ Widya Kurniati Anwar, “Penyelesaian Sengketa Perbankan Melalui Mediasi di Indonesia”, *Jurnal Lex Privatum*, Vol.II/No. 2 (April 2014), hlm. 37.

¹⁵ Nun Harrieti, “Mekanisme Penyelesaian Sengketa Nasabah setelah diberlakukannya POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Dan POJK Nomor 1/POJK.07/2014”, *Jurnal Hukum Acara Perdata Adhaper*, Vol. 1, No. 1, (Januari-Juni 2015), hlm. 48.

dibentuk berlandaskan prinsip tata kelola yang baik di antaranya independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi dan kewajaran.¹⁶

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. POJK ini dalam melindungi kepentingan konsumen di sektor jasa keuangan harus mencapai beberapa hal yaitu meningkatkan transparansi berupa pengungkapan manfaat, risiko serta biaya atas layanan yang diberikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), dan melakukan penilaian kesesuaian prosedur dengan cara yang lebih sederhana bagi konsumen yang ingin melakukan pengaduan dan penyelesaian sengketa atas produk atau layanan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).¹⁷

Selama periode tahun 2018 terdapat 1.208 pengaduan di wilayah Kantor Regional III Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta.¹⁸ Selain itu, khusus untuk Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta terhitung sampai bulan Maret 2019 telah menerima 54

¹⁶ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Cetakan Pertama, (Jakarta: Raih Asa Sukses, 2014), hlm. 112.

¹⁷ Gerry Smith Hutapea, *Independensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam melaksanakan Mediasi, Skripsi*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta Fakultas Hukum 2014, hlm. 7.

¹⁸ Cun Cahya, *Selama 2018 Ada 1.207 Pengaduan di Otoritas Jasa Keuangan Jawa Tengah dan DIY*, 25 Februari 2019, dalam [https://www.suamerdeka.com/news/baca/170435/selama-2018-ada-1207-pengaduan-di-Otoritas Jasa Keuangan-jawa-tengah-dan-diy](https://www.suamerdeka.com/news/baca/170435/selama-2018-ada-1207-pengaduan-di-Otoritas-Jasa-Keuangan-jawa-tengah-dan-diy), di akses pada 17 Mei 2019 Pukul 13.00

surat pengaduan dari masyarakat, 161 *walk in costumer* dan 872 permintaan informasi debitor mengenai layanan jasa keuangan.¹⁹

Berita terbaru mengenai pengaduan ke Kantor Regional III Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta pada bulan Juli 2019 terdapat 363 pengaduan dan paling banyak di sektor keuangan perbankan ada 246 aduan. Kasus yang diterima OJK sangat beragam mulai dari investasi ilegal, teknologi finansial, perselisihan sengketa bank dengan nasabah dan terkait jasa keuangan lainnya.²⁰

Konsumen yang menderita kerugian finansial semakin banyak maka akan meningkatkan jumlah pengaduan konsumen sektor jasa keuangan. Oleh karena itu diperlukan adanya penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang dapat mengatasi permasalahan sengketa dan memberikan perlindungan kepada konsumen pengguna jasa keuangan.

Ketentuan Pasal 35 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan merumuskan bahwa:

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.

¹⁹ Ivan Aditya, *OJK DIY Terima 54 Pengaduan*, 12 April 2019, dalam https://krjogja.com/web/news/read/96500/OJK_DIY_Terima_54_Pengaduan, di akses pada 2 Oktober 2019 Pukul 22.00

²⁰ Dhana Kencana, *OJK Jateng-DIY Desak Kominfo Tutup Situs Pinjol Ilegal*, 29 Juli 2019, dalam <https://www.google.com/amp/s/jateng.idntimes.com/business/finance/amp/dhana-kencana-1/ojk-jateng-diy-desak-kominfo-tutup-situs-pinjol-ilegal>, diakses tanggal 29 Oktober 2019 Pukul 11.00 WIB

- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.
- (3) Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) adalah:
 - a. kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor Pelaku Usaha Jasa Keuangan tersebut;
 - b. transaksi keuangan yang diadukan oleh Konsumen memerlukan penelitian khusus terhadap dokumen-dokumen Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan/atau
 - c. terdapat hal-hal lain di luar kendali Pelaku Usaha Jasa Keuangan seperti adanya keterlibatan pihak ketiga di luar Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen.
- (4) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) wajib diberitahukan secara tertulis kepada Konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.²¹

Apabila konsumen tidak menemukan jalan keluar dalam proses pengaduan di PUJK maka Pasal 39 POJK No. 1/POJK.07/2013 menjelaskan mengenai proses selanjutnya yaitu:

- (1) Dalam hal tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan.
- (2) Penyelesaian sengketa di luar pengadilan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa.
- (3) Dalam hal penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan

²¹ Pasal 35 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”²²

Mediasi dengan model fasilitasi penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan hanya berkaitan dengan kasus pengaduan yang nilai sengketanya telah diatur dalam Pasal 41 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan maksimal sebesar Rp. 500.000.000 di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan dan Rp. 750.000.000 di bidang Asuransi Umum. Selain itu pengaduan yang diajukan oleh konsumen telah terlebih dahulu menempuh upaya penyelesaian di PUJK dan tidak lebih dari 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh PUJK. Pengaduan konsumen juga harus bersifat keperdataan.²³

Otoritas Jasa Keuangan juga mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan. POJK tersebut mengatur mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan yang dapat ditempuh oleh konsumen dengan melalui 2 tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (*internal dispute*

²² Pasal 39 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

²³ Departemen Perlindungan Konsumen - Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Cetakan Ke Satu, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2017), hlm. 24.

resolution) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*).²⁴

Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan memberikan mediasi model fasilitasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan sesuai POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pelaksanaan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta tentu mengalami beberapa kendala yang menyebabkan proses mediasi model fasilitasi tidak berjalan dengan lancar dan belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis tertarik melakukan penelitian untuk menganalisis dan mengkaji mengenai implementasi peraturan penyelesaian sengketa serta kekuatan hukum hasil mediasi antara bank dengan nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta?

²⁴ Ary Anggun Sawitri, "*Mediasi Perbankan ... op.cit.*", hlm. 10.

2. Bagaimanakah kekuatan hukum hasil mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di Daerah Istimewa Yogyakarta?

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji dan menganalisis implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Untuk mengkaji dan menganalisis kekuatan hukum hasil mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Orisinalitas Penelitian

Penelitian tentang penyelesaian sengketa melalui mediasi antara nasabah dengan perbankan telah banyak dilakukan oleh beberapa para ahli hukum. Adapun beberapa penelitian tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Lukmanul Hakim telah melakukan penelitian dimana hasilnya ditulis dalam jurnal mengenai “Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah dengan Industri Jasa Keuangan pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”. Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa mediasi dalam penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah sebelum

adanya Otoritas Jasa Keuangan telah terlebih dahulu diselesaikan oleh Bank Indonesia.

Setelah terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan pada bulan Januari 2014 maka seluruh fungsi dan tugas dalam melaksanakan pengaturan, pelaksanaan, pengawasan bank terkait mikro prudensial yang dipegang oleh Bank Indonesia telah beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan. Integrasi yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dilaksanakan secara terpadu. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan bertujuan agar dapat melakukan penyelesaian sengketa yang terjadi antara bank dan konsumen dan melindungi kepentingan konsumen di sektor Jasa Keuangan.²⁵

2. Moh Syamsul Huda dalam skripsinya berjudul “Penyelesaian Sengketa Nasabah Penyimpan Dana di Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa”. Penelitian ini menganalisis bentuk perlindungan hukum nasabah dalam penyelesaian sengketa perbankan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa serta upaya yang diselesaikan apabila terjadi sengketa perbankan. Nasabah yang menyimpan dananya di bank mendapatkan perlindungan hukum secara implisit dan eksplisit.

Perlindungan implisit meliputi unsur kehati-hatian dan perlindungan eksplisit atau perlindungan langsung dapat diperoleh melalui lembaga

²⁵ Lukmanul Hakim, “Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa antara Pihak Nasabah dengan Industri Jasa Keuangan pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”, *Jurnal Keadilan Progresif*, Vol. 6 No. 2 Bandar Lampung, (September 2015), hlm. 162 – 168.

asuransi deposito. Apabila terjadi sengketa antara nasabah dengan bank, maka upaya penyelesaian yang dapat ditempuh adalah melalui perbankan (*dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*externeal dispute resolution*) melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia. Kekuatan hukum dalam proses penyelesaian sengketa perbankan adalah dengan adanya akta kesepakatan hasil mediasi yang telah ditandatangani oleh nasabah dan pihak bank. Apabila salah satu pihak tidak melaksanakan kewajiban pada akta kesepakatan tersebut maka dapat diajukan gugatan melalui pengadilan tingkat pertama.²⁶

3. Wilhelmus Renyaan dengan judul disertasi “Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi”. Disertasi ini membahas mengenai kedudukan hukum dalam mediasi perbankan, pelaksanaan mediasi perbankan, dan pelaksanaan putusan mediasi yang telah disepakati. Kedudukan hukum dalam proses mediasi perbankan diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

²⁶ Moh Syamsul Huda, *Penyelesaian Sengketa Nasabah Penyimpan Dana di Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Jember, 2017, hlm. 51.

Pelaksanaan mediasi ini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan yang melaksanakan ketentuan peraturan mengenai proses mediasi. namun sisi negatifnya adalah belum optimalnya perbankan dalam melayani kebutuhan nasabah sehingga timbullah sengketa. Hasil mediasi yang telah disepakati antara perbankan dengan nasabah telah dituangkan dalam akta perdamaian agar dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab dan itikad baik semua pihak yang terlibat dalam proses mediasi.²⁷

D. Kerangka Teori

1. Asas-asas dan Kinerja Perbankan

Pengertian Bank Umum yang tercantum dalam Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 yaitu:

“Bank yang melaksanakan uaha secara konvensional dan/ atau berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”²⁸

Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1998 menjelaskan pengertian Bank Perkreditan Rakyat yaitu:

²⁷ Wilhelmus Renyaan, “Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi”, Program Doktor Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, 2017, hlm. 225.

²⁸ Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

“Bank Perkreditan Rakyat adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau berdasarkan Prinsip Syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran.”²⁹

a. Prinsip kehati-hatian

Prinsip kehati-hatian dalam perbankan menjadi dasar bahwa bank dalam melaksanakan kegiatan usahanya harus sangat hati-hati. Tujuan dilaksanakannya prinsip kehati-hatian ini agar bank selalu sehat dalam menjalankan kegiatan usahanya dan selalu mematuhi ketentuan serta norma hukum yang berlaku.³⁰ Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 2 menyebutkan bahwa:

“Perbankan Indonesia dalam melakukan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”³¹

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10

Tahun 1998. Pasal 29 ayat 2 menjelaskan bahwa:

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas dan aspek lain

²⁹ Pasal 1 ayat 4 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

³⁰ Detisa Monica Podung, “Kredit Macet dan Penerapan Prinsip Kehati – hatian dalam Perbankan”, *Jurnal Lex Crimen* Vol. V No. 3, (Maret 2016), Universitas Sam Ratulangi, hlm. 50.

³¹ Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”³²

Bank memiliki keyakinan sebagai wujud prinsip kehati-hatian setelah bank melakukan penilaian terhadap calon debitornya. Berdasarkan Pasal 8 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun menjelaskan bahwa bank dalam menilai debitur dalam pemberian kredit harus berlandaskan prinsip kehati-hatian antara lain melakukan analisis terhadap kemampuan dan itikad baik debitur.³³

b. Asas itikad baik

Penyelesaian sengketa melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa dalam bidang hukum perdata khususnya perbankan semakin banyak di Indonesia. Banyak pihak yang bersengketa memiliki harapan bahwa penyelesaian sengketa melalui jalur alternatif ini akan membawa keefektifan dan keefisienan. Tapi dalam praktik penyelesaian sengketa secara alternatif ini masih ditemui kendala dari masing-masing pihak yang bersengketa..³⁴

³² Pasal 29 ayat 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

³³ Lastuti Abubakar dan Tri Handayani, “Telaah Yuridis terhadap Implementasi Prinsip Kehati-hatian Bank dalam Aktivitas Perbankan Indonesia”, *Jurnal De Lega Lata*, Volume 2 Nomor 1, (Januari-Juni 2017). Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran. hlm. 76.

³⁴ CR, “Perlu Ada Kepastian Hukum Soal Itikad Baik”, dalam <http://m.hukumonline.com/berita/baca/lt524946679eefe/perlu-ada-kepastian-hukum-soal-itikad-baik> 30 September 2013, akses 10 Juli 2018.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa ada elemen dari suatu alternatif penyelesaian sengketa (selain arbitrase), yaitu penyelesaian sengketa didasarkan pada unsur itikad baik. Itikad baik juga diatur dalam Pasal 7 Angka 1 Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan yaitu para pihak dan/atau kuasa hukumnya wajib menempuh mediasi dengan itikad baik.

Penyelesaian pengaduan konsumen yang memiliki indikasi sengketa atau pelanggaran akan diselesaikan terlebih dahulu oleh bank atau pelaku usaha jasa keuangan. Ketika PUJK tidak dapat menyelesaikan permasalahan maka konsumen dapat mengirim permohonan ke Otoritas Jasa Keuangan untuk dilakukan mediasi model fasilitasi.³⁵ Itikad baik dilihat dalam proses pelaksanaan penyelesaian sengketa yaitu para pihak yang bersengketa mengikuti keseluruhan proses dengan kooperatif.

2. Aspek hukum Otoritas Jasa Keuangan

Tahun 2011 pemerintah menerbitkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa keuangan adalah lembaga independen yang bertugas melakukan fungsi pengaturan

³⁵ Departemen Perlindungan Konsumen – Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan ... op. cit.*, hlm. 24.

dan pengawasan di sektor jasa keuangan yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia. Pengalihan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan ini dilakukan karena Bank Indonesia dianggap belum efektif.³⁶

Otoritas Jasa Keuangan ini didirikan dengan tujuan agar seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan dapat terlaksana dengan transparan, akuntabel, adil dan teratur sehingga dapat melindungi kepentingan konsumen dan meningkatkan pertumbuhan perekonomian nasional. Selain itu fungsi Otoritas Jasa Keuangan adalah melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan.³⁷

Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di lingkungan.
- b. Kegiatan jasa keuangan di lingkungan pasar modal.
- c. Kegiatan jasa keuangan di lingkungan asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan Lainnya.³⁸

Perihal mengenai penyelesaian perbankan yang pada awalnya diatur oleh Bank Indonesia dan kemudian terjadi pengalihan kewenangan

³⁶ Rati Maryani Palilati, "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal IUS*, Volume IV Nomor 3, (Desember 2016), hlm. 50.

³⁷ Rebekka Dosma Sinaga, Bismar Nasution, Mahmul Siregar, "Sistem Koordinasi antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Bank setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Hukum Ekonomi Transparency*, Volume I Nomor 2, (Februari-Mei 2013), hlm. 3.

³⁸ Dasrol, "Fungsi Strategis Lembaga Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengawasan Perbankan Nasional Indonesia", *Jurnal Ekonomi*, Volume 21, Nomor 2 (Juni 2013), hlm. 7.

pengaturan dan pengawasan kepada OJK maka OJK menerbitkan sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan.³⁹

Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, kemudian Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan peraturan baru yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17/SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Ada teori dan prinsip yang digunakan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan pelayanan dan penyelesaian sengketa antara konsumen dengan PUJK yaitu:

a. Teori Independensi

Independensi memiliki arti yaitu posisi maupun keadaan yang tidak terikat oleh pihak manapun. Tidak pernah mengungkap kepentingan pihak tertentu dan bebas dari campur tangan.

Pengaturan dan pengawasan Bank Indonesia yang telah beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan maka secara normatif Otoritas Jasa

³⁹ Adistya Dinna, "Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Mediasi menurut UU Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Lex et Societatis*, Volume V Nomor.6 (Agustus 2017), hlm 66-67.

Keuangan adalah lembaga yang independen. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menegaskan bahwa:

“Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat OJK adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini.”⁴⁰

Independensi suatu lembaga dapat diukur melalui aspek institusional, aspek fungsional, aspek organisasional, dan aspek finansial.⁴¹

b. Prinsip Netralitas (*Neutrality*)

Mediator atau pihak ketiga dalam proses mediasi model fasilitasi tidak berhak memutuskan salah atau benarnya salah satu pihak yang bersengketa atau mendukung salah satunya atau memaksakan pendapat dan penyelesaiannya kepada kedua belah pihak yang bersengketa.

Netralitas mediator atau pihak ketiga harus melihat permasalahan yang ada. Pihak ketiga bisa memberikan pandangannya kepada para pihak yang bersengketa apabila dalam proses penyelesaian tidak berimbang dan tidak adil. Pihak ketiga

⁴⁰ Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

⁴¹ Metia Winati Muchda et. al., “Peralihan Tugas Pengaturan dan Pengawasan Perbankan dari Bank Indonesia kepada Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, *Jurnal Ekonomi*, Volume 22, Nomor 2 (Juni 2014), Fakultas Hukum Universitas Riau, hlm. 77.

berada di posisi netral dan tidak memihak siapapun yang bersengketa serta membantu mengupayakan menemukan kesepakatan yang adil bagi para pihak yang bersengketa.⁴²

3. Penyelesaian Sengketa Perbankan

Pasal 6 ayat 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa menyebutkan bahwa:

“Dalam hal sengketa atau beda pendapat tidak dapat diselesaikan, maka atas kesepakatan tertulis para pihak akan diselesaikan melalui bantuan seorang atau lebih penasehat ahli maupun melalui seorang mediator.”⁴³

Hasil kesepakatan dari proses penyelesaian sengketa secara tertulis adalah final mengikat bagi para pihak yang bersengketa untuk dilaksanakan dengan itikad baik dan tanggung jawab penuh.⁴⁴ Alternatif penyelesaian sengketa melalui mediasi dengan model fasilitasi adalah bentuk paling sederhana dari teknik mediasi dan digunakan oleh perbankan karena mediator hanya memfasilitasi komunikasi antara para pihak yang bersengketa dan mendorong penyelesaian sengketa dengan pendekatan persuasif memecahkan masalah dan mencoba memenuhi kepentingan para pihak yang bersengketa secara adil. Pihak ketiga bertugas memimpin pertemuan tersebut dan para pihak yang bersengketa

⁴² Lina Nur Anisa, “Implementasi Prinsip Neutrality dalam Proses Mediasi”, *Jurnal Al Mabsut IAI Ngawi*, Vol 9 No 1 (2015), hlm. 16.

⁴³ Pasal 6 ayat 3 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

⁴⁴ Bambang Sutiyoso, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Cetakan Pertama, (Yogyakarta: Citra Media, 2006), hlm. 55.

mencari solusi atas sengketa mereka sendiri karena memiliki kontrol secara penuh mengenai isi kesepakatan yang akan dicapai bersama..⁴⁵

E. Metode Penelitian

Penelitian hukum adalah suatu kegiatan bersifat ilmiah yang dilandasi oleh metode, sistematika, dan pemikiran yang bertujuan mempelajari kemudian menganalisis suatu gejala hukum. Setelah menganalisis lalu dilakukan pemeriksaan terhadap fakta hukum untuk memecahkan suatu permasalahan yang timbul dari gejala hukum tersebut.⁴⁶

Penelitian tesis ini menggunakan jenis penelitian normatif yang dilengkapi dengan penelitian empiris. Penelitian normatif adalah suatu penelitian hukum yang mengkaji dan menganalisis hukum secara tertulis berdasarkan aspek sejarah, filosofi, teori, perbandingan, lingkup, materi, pasal, penjelasan umum, serta kekuatan mengikat suatu undang-undang.⁴⁷

Penelitian empiris merupakan penelitian hukum yang tidak tertulis mengenai perilaku masyarakat dalam berkehidupan.⁴⁸ Penelitian hukum normatif dilakukan dengan cara mengkaji hukum tertulis di masyarakat yang memiliki sifat mengikat dari segala aspek yang berkaitan dengan objek yang

⁴⁵ Ismail Rumadan, *Efektivitas Pelaksanaan Mediasi di Pengadilan Negeri*, cetakan pertama, (Jakarta: Puslitbang Hukum dan Peradilan Mahkamah Agung RI, 2017), hlm. 41.

⁴⁶ Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, Dikutip dari Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Cetakan kelima, (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), hlm. 18.

⁴⁷ Abdulkadir Muhammad. *Hukum dan Penelitian Hukum*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2004), hlm. 101.

⁴⁸ *Ibid*, hlm. 155.

diteliti. Penelitian hukum empiris dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan pihak Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam tesis ini adalah yuridis sosiologis. Pendekatan yuridis yaitu menjelaskan suatu permasalahan yang berkaitan dengan berbagai macam peraturan perundang-undangan, sedangkan pendekatan secara sosiologis yaitu memperjelas suatu masalah yang diteliti berdasarkan kenyataan di lapangan. Penelitian ini juga melakukan pembahasan terhadap suatu kenyataan dan data yang ditemukan dalam praktek lapangan kemudian disinkronkan dengan ketentuan hukum yang berlaku. Penelitian tesis ini membahas dan mengkaji mengenai implementasi peraturan penyelesaian sengketa serta kekuatan hukum hasil mediasi antara bank dengan nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sesuatu yang dapat memberikan data atau informasi penelitian untuk mengungkap fakta yang terjadi dilapangan. Penelitian tesis ini yang menjadi objek adalah:

- a. Implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.

- b. Kekuatan hukum hasil mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di Daerah Istimewa Yogyakarta
3. Data Penelitian atau Bahan Hukum
 - a. Data Primer

Data primer merupakan keterangan langsung atau data yang diperoleh dari pihak yang berkaitan dengan objek masalah yang diteliti. Dalam penelitian tesis ini, data primer diberikan oleh pihak yang berwenang yaitu Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta.
 - b. Data Sekunder
 - 1) Bahan Hukum Primer
 - a) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 amandemen ke-IV
 - b) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata
 - c) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
 - d) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa

- e) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- f) Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan
- g) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)
- h) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- i) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan
- j) Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

2) Bahan Hukum Sekunder

- a) Buku-buku yang berkaitan dengan penelitian tesis.

- b) Jurnal-jurnal hukum dan makalah-makalah hukum yang berkaitan serta relevan dengan penelitian tesis.
- c) Artikel dan berita dari media internet yang berkaitan serta relevan dengan penelitian.

4. Pengolahan dan Penyajian Data Penelitian

Pengumpulan data primer dalam penelitian tesis ini dilakukan dengan cara wawancara kepada responden yang berwenang memberikan informasi dalam hal ini adalah Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dan berpedoman pada daftar pertanyaan yang telah disiapkan.

Pengumpulan data sekunder penelitian tesis dilakukan dengan cara studi pustaka dan studi dokumen melalui tahap-tahap identifikasi pustaka yang berkaitan dengan penelitian, dokumen hukum, dan inventarisasi bahan hukum yang diperlukan untuk melengkapi informasi.⁴⁹

5. Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian tesis ini adalah analisis data kualitatif. Analisis data kualitatif menggunakan serta menghasilkan data deskriptif analisis untuk penelitian yaitu informasi yang diberikan oleh responden secara tertulis maupun lisan.⁵⁰ Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam hal ini memberikan penjelasan mengenai implementasi peraturan penyelesaian sengketa

⁴⁹ Abdulkadir Muhammad, *Hukum dan Penelitian ... op.cit.*, hlm. 203.

⁵⁰ Ary Anggun Sawitri, "*Mediasi Perbankan ... op.cit.*", hlm. 4.

antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta serta kekuatan hukum hasil mediasi.

F. Sistematika Penulisan

Bab I membahas tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, dan metode penulisan. Bab II menguraikan Tinjauan Umum tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Penyelesaian Sengketa Perbankan. Bab III menguraikan implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta serta kekuatan hukum hasil mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di Daerah Istimewa Yogyakarta. Bab IV berisi penutup yang terdiri dari kesimpulan dari beberapa bab yang telah dibahas sebelumnya, dan saran yang dapat berguna untuk melengkapi penulisan tesis ini.