

### **BAB III**

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

##### **A. Implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Bank dalam menjalankan kegiatan usahanya khususnya pemberian kredit harus berlandaskan asas demokrasi ekonomi dengan menerapkan prinsip kehati-hatian. Jaminan hutang dalam pemberian kredit yang diberikan oleh bank tentu memiliki tujuan agar kredit yang diluncurkan secara hati-hati bisa menjamin akan dibayar kembali oleh debitor.<sup>1</sup> Telah ditegaskan dalam Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa:

“Dalam memberikan kredit atau pembiayaan berdasarkan Prinsip Syariah, Bank Umum wajib mempunyai keyakinan berdasarkan analisis yang mendalam atas itikad dan kemampuan serta kesanggupan Nasabah Debitur untuk melunasi utangnya atau mengembalikan pembiayaan dimaksud sesuai dengan yang diperjanjikan.”<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Munir Fuady, *Hukum Perkreditan Kontemporer*, Cetakan Ke satu, (Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 1996), hlm. 22.

<sup>2</sup> Pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998

Kegiatan usaha perbankan selain pemberian kredit masih banyak lagi dalam hal layanan jasa kepada nasabah. Meluasnya kegiatan usaha bank ini maka akan semakin besar pula pengaturan dan pengawasannya. Bank Indonesia yang selama ini banyak kendala dalam menjalankan kewenangan mengawasi perbankan mengakibatkan tidak terkontrolnya pengawasan perbankan.

Pemerintah kemudian membentuk Otoritas Jasa Keuangan melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang bersifat independen dan terbebas dari campur tangan atau intervensi dari pihak lain, yang memiliki fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan terhadap sektor jasa keuangan yang ada di Indonesia.<sup>2</sup>

Pelaku Jasa Keuangan yang dalam pengaturan serta pengawasan OJK dibatasi didalam Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan antara lain bidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, atau penjaminan, dan asuransi umum. Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan dalam melakukan pencegahan kerugian yang dialami konsumen, melakukan pelayanan pengaduan dari konsumen,

---

<sup>1</sup> Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan*, Cetakan Pertama (Malang: Setara Press, 2017), hlm. 111.

<sup>2</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, *Jurnal Negara Hukum*, Volume 4 Nomor 2, (November 2013), hlm. 156.

tindakan perlindungan konsumen dengan melakukan gugatan untuk memperoleh ganti rugi sesuai dengan kerugian yang dialami konsumen.<sup>3</sup>

Kewenangan OJK merupakan implementasi dari sifat independensi yang dimiliki oleh Otoritas Jasa Keuangan yang ditegaskan dalam Pasal 8 dan 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pasal 8 mengatur bahwa:

“Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:

- a. menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”<sup>4</sup>

Pasal 9 mengatur mengenai:

“Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:

- a. menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;

---

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm.. 114.

<sup>4</sup> Pasal 8 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

- b. mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- d. memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. melakukan penunjukan pengelola statuter;
- f. menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. memberikan dan/atau mencabut:
  1. izin usaha;
  2. izin orang perseorangan;
  3. efektifnya pernyataan pendaftaran;
  4. surat tanda terdaftar;
  5. persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  6. pengesahan;
  7. persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  8. penetapan lain, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”<sup>5</sup>

Salah satu tujuan berdirinya Otoritas Jasa Keuangan adalah menjaga keseimbangan antara kepentingan lembaga jasa keuangan dengan konsumen yaitu dengan cara menyediakan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Penyelesaian sengketa dapat melalui internal lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) maupun dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar lembaga jasa

---

<sup>5</sup> Pasal 9 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

keuangan (*external dispute resolution*).<sup>6</sup> Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan telah mengatur mengenai mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, tertuang dalam pasal 29 huruf C bahwa OJK memiliki tugas yaitu:

“Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”<sup>7</sup>

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan pengaturan dan pengawasan terkait lembaga jasa keuangan serta melakukan upaya mediasi dalam model fasilitasi terhadap sengketa yang terjadi antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan.

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

### 1. **Penyelesaian *Internal Dispute Resolution***

Setiap nasabah yang akan melakukan pengaduan terkait ketidakpuasan mengenai layanan lembaga jasa keuangan ataupun ada indikasi sengketa, maka terlebih dahulu diselesaikan melalui tahapan internal lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*).<sup>8</sup> Usaha penyelesaian melalui tahap internal ini membuktikan bahwa bank telah

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Road Map Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2014),1 hlm. 1.

<sup>7</sup> Pasal 29 huruf C Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>8</sup> Asteria Diantika, *Analisis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta*, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

menerapkan asas itikad baik untuk segera merespon dan menyelesaikan pengaduan dari nasabah.

Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah dapat dibedakan menjadi 2 jenis sebagai berikut:

a. Pengaduan secara lisan

- 1) Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah harus ditanggapi dan diselesaikan oleh Unit Kerja Penerima Pengaduan atau Unit Kerja Costumer Care dalam waktu 2 hari sejak pengaduan dari nasabah diterima oleh pihak perbankan.<sup>9</sup>

Terjadi ketidaksinkronan antara peraturan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan aturan penyelesaian pengaduan yang dipublikasikan oleh pihak bank. Pihak bank mencantumkan bahwa penanganan pengaduan secara lisan dilakukan dalam 2 hari kerja.

Sedangkan dalam Pasal 15 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa:

---

<sup>9</sup> Bank Mandiri Syariah, *Penanganan Pengaduan Nasabah*, dalam <https://www.mandirisyahiah.co.id/layanan-nasabah.pengaduan-nasabah>, diakses pada 31 Oktober 2019 Pukul 19.00

“PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan Pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari kerja sejak Pengaduan diterima PUJK.”<sup>10</sup>

- 2) Jika pengaduan yang disampaikan oleh nasabah tidak dapat diselesaikan oleh pihak perbankan dalam jangka waktu 2 hari kerja maka Unit Kerja Penerima Pengaduan wajib memberikan informasi kepada nasabah untuk menyampaikan pengaduannya kembali secara tertulis.<sup>11</sup>

Pengaduan secara lisan telah diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa:

“Penerimaan Pengaduan secara lisan, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) PUJK menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
- 2) PUJK memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (*short message services/SMS*), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
- 3) PUJK melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai Konsumen pada

<sup>10</sup> Pasal 15 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

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

saat Pengaduan disampaikan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- 4) PUJK menyampaikan konfirmasi penerimaan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen melalui telepon, pesan singkat (*short message services/SMS*), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*) PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.
- 5) Konfirmasi penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 4) paling sedikit terdiri dari komponen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
- 6) PUJK mendokumentasikan penerimaan Pengaduan yang disampaikan secara lisan.”<sup>12</sup>

b. Pengaduan secara tertulis

- 1) Pengaduan dari nasabah wajib diselesaikan oleh Unit Kerja Penerima Pengaduan atau Unit Kerja Costumer Care dalam waktu 14 hari kerja sejak pengaduan diterima oleh pihak perbankan.
- 2) Jika dalam waktu 14 hari kerja pengaduan tidak dapat diselesaikan, maka pihak perbankan secara tertulis wajib melakukan penyampaian informasi mengenai perpanjangan waktu penyelesaian kepada nasabah.<sup>13</sup>

Bank melakukan tahapan penyelesaian pengaduan secara tertulis dalam jangka waktu 14 hari, sedangkan

<sup>12</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>13</sup> Bank Mandiri Syariah, *Penanganan Pengaduan ... op.cit.*,



berbeda dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan jangka waktu selama 20 hari dan telah diatur dalam Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan menyebutkan bahwa:

“PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan.”

- 3) Perpanjangan waktu kembali yang diajukan oleh pihak perbankan kepada konsumen maksimal sampai 20 hari kerja berikutnya.<sup>14</sup>

Pengaduan tertulis diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

“Penerimaan Pengaduan secara tertulis, paling sedikit dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) PUJK menerima dan mencatat setiap Pengaduan yang diajukan oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen pada register penerimaan Pengaduan.
- 2) Pengaduan yang disampaikan secara walk in dituangkan dalam formulir penerimaan Pengaduan yang ditandatangani oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.
- 3) Penerimaan dan pencatatan Pengaduan pada register penerimaan Pengaduan untuk Pengaduan

---

<sup>14</sup> *Ibid.*

secara walk in dilakukan berdasarkan formulir penerimaan Pengaduan sebagaimana dimaksud pada angka 2).

- 4) PUJK menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.”<sup>15</sup>

Setiap nasabah yang akan menyampaikan aduannya, harus disertakan dengan melampirkan kelengkapan sebagai berikut:

- a. Nama nasabah
- b. Nomor rekening nasabah
- c. Jenis layanan atau produk yang diadukan
- d. Waktu kejadian
- e. Tempat kejadian
- f. Permasalahan yang diadukan
- g. Fotokopi bukti identitas kuasa nasabah
- h. Surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah apabila nasabah tidak dapat melakukan pengaduan secara langsung.<sup>16</sup>

Syarat yang telah dicantumkan oleh bank untuk proses pengaduan

telah memenuhi kriteria dalam Pasal Pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan

Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

<sup>15</sup> Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>16</sup> *Ibid.*

- 1) PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- 2) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a) identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
  - b) surat kuasa khusus;
  - c) jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
  - d) permasalahan yang diadukan.”<sup>17</sup>

Bank dalam menerima pengaduan akan menjaga kerahasiaan data nasabahnya dari pihak manapun kecuali:

- a. Otoritas Jasa Keuangan
- b. Saat proses penyelesaian pengaduan
- c. Diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d. Atas persetujuan nasabah

Nasabah perlu memperhatikan beberapa hal berikut agar proses pengaduan dan penanganan pengaduannya oleh bank berjalan lancar, yaitu:

- a. Nasabah harus menentukan inti permasalahan yang diadukan kepada pihak bank.
- b. Nasabah harus menyiapkan segala dokumen yang terkait dengan permasalahan.
- c. Dokumen yang disampaikan kepada bank dalam bentuk fotokopi dan dokumen asli tetap disimpan oleh nasabah.

---

<sup>17</sup> Pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

- d. Nasabah harus mencatat nomer register yang diberikan oleh pihak bank dan nama petugas yang telah menerima aduan tersebut.
- e. Nasabah harus menyimpan semua dokumen termasuk surat hasil penyelesaian pengaduan.<sup>18</sup>

Setelah nasabah menyampaikan aduannya, maka proses selanjutnya adalah:

- a. Bank sebagai pihak penerima aduan wajib melakukan upaya penyelesaian pengaduan yang disampaikan nasabah tanpa membedakan tempat nasabah membuka rekening.
- b. Unit kerja penerima pengaduan di bank dapat melakukan koordiansi dengan unit kerja lain untuk proses penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh nasabah.
- c. Pengaduan secara lisan akan ditangani selama 5 hari dan pengaduan secara tertulis akan ditangani selama 20 hari sesuai Pasal 16 Ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

bahwa:

“PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua

---

<sup>18</sup> PT. BPR Bina Dana Swadaya, *Tata Cara Pengaduan dan Penyelesaian Pengaduan Nasabah*, dalam <https://www.bprbds.co.id/tata-cara-pengaduan-dan-penyelesaian-pengaduan-nasabah/>. Diakses pada 31 Oktober 2019 Pukul 19.15

puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan.”<sup>19</sup>

- d. Apabila dalam waktu 20 hari belum ada penyelesaian dari pihak bank, maka pihak bank meminta perpanjangan waktu selama 20 hari kerja berikutnya.<sup>20</sup> Pengaturan mengenai perpanjangan waktu telah ditegaskan dalam Pasal 16 Ayat 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.”<sup>21</sup>

Perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan diatur dalam Pasal 16 Ayat 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan dapat dilakukan karena:

- 1) Unit kerja yang menerima pengaduan dari nasabah berbeda dengan unit kerja tempat terjadinya permasalahan sehingga menjadi kendala komunikasi.
- 2) Pengaduan yang disampaikan oleh nasabah memerlukan analisis dan identifikasi yang cukup panjang untuk melakukan

<sup>19</sup> Pasal 16 Ayat 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>20</sup> Bank Mandiri Syariah, *Penanganan Pengaduan ... op.cit.*,

<sup>21</sup> Pasal 16 Ayat 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

penelitian khusus terhadap dokumen nasabah yang ada pada bank.

- 3) Ada hal yang diluar kendali bank seperti adanya pihak ketiga yang terlibat di luar bank dalam melakukan transaksi dengan nasabah.<sup>22</sup>

Seluruh proses diatas telah memenuhi unsur dari Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa:

“Ruang Lingkup Layanan Pengaduan terdiri atas:

- a. penerimaan Pengaduan;
- b. penanganan Pengaduan; dan
- c. penyelesaian Pengaduan.”<sup>23</sup>

Bank secara keseluruhan telah melakukan proses penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan dari nasabah sesuai tahapan yang telah ditentukan oleh pihak bank. Namun pihak bank juga memiliki kewenangan menolak pelayanan pengaduan dari nasabah yang telah diatur dalam Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18

/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yang menegaskan bahwa:

“PUJK dapat menolak menangani Pengaduan jika:

- a. Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;

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

<sup>23</sup> Pasal 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

- b. Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- c. Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan; dan/atau
- d. Pengaduan tidak terkait dengan Transaksi Keuangan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan.”<sup>24</sup>

**2. Penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Tujuan dilakukannya tindakan pengaduan oleh perbankan adalah untuk menyelesaikan pengaduan dari nasabah. Setiap lembaga jasa keuangan harus memiliki mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan terhadap nasabah. Setelah lembaga jasa keuangan menerima pengaduan dari nasabah maka harus melakukan tindakan penyelesaian pengaduan.<sup>25</sup>

Apabila dalam penyelesaian pengaduan tersebut tidak tercapai kesepakatan antara nasabah dengan perbankan maka nasabah dapat menyelesaikan permasalahan tersebut melalui penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dapat ditempuh melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

<sup>24</sup> Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>25</sup> Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan ... op.cit.*, hlm. 117.

Jika penyelesaian sengketa tidak dilakukan di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa maka nasabah dapat melakukan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk melakukan mediasi model fasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah yang telah dirugikan oleh bank.<sup>26</sup> Telah diatur dalam Pasal 39 ayat 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“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 Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”<sup>27</sup>

Penyelesaian pengaduan dari nasabah yang memilih mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilakukan apabila nasabah telah terlebih dahulu melakukan upaya penyelesaian pengaduan yang berindikasi sengketa dengan pihak bank. Seperti yang telah diatur dalam Pasal 41 huruf C Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm. 118.

<sup>27</sup> Pasal 39 ayat 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan



tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;”<sup>28</sup>

Namun dalam realitanya berdasarkan hasil wawancara dengan Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang menyatakan bahwa masih ada beberapa nasabah yang melakukan pengaduan tahap awal namun langsung ditujukan kepada Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang seharusnya melalui proses pengaduan terhadap pihak perbankan terlebih dahulu.<sup>29</sup>

Pihak nasabah yang melakukan pengaduan dengan alur yang benar yaitu tahap pertama pengaduan kepada bank dan apabila tidak menemui titik kesepakatan dengan bank maka mengajukan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk dilakukan mediasi model fasilitasi. Nasabah dalam hal ini telah memenuhi asas itikad baik yang terdapat didalam Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu:

“Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup> Pasal 41 huruf C Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>29</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>30</sup> Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Itikad baik yang dimiliki nasabah adalah menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa dan bersikap kooperatif mengikuti setiap alur yang benar dengan menyelesaikan pengaduan terlebih dahulu kepada bank.

Pasal 29 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan mengatur mengenai tugas penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang difasilitasi OJK, bahwa OJK bertugas:

“memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”<sup>31</sup>

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa dengan bank ke Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta telah diatur dalam Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu:

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.”<sup>32</sup>

<sup>31</sup> Pasal 29 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>32</sup> Pasal 40 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Nasabah dapat melakukan pengaduan secara tertulis dan mendatangi langsung Kantor Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang beralamat di Jalan Ipda Tut Harsono (Timoho) No. 12, Muja-Muju, Umbulharjo, Yogyakarta. Nasabah harus melampirkan dokumen bukti-bukti yang bersangkutan dengan pengaduan sengketa bahwa pihaknya telah dirugikan oleh bank.<sup>33</sup>

Tahun 2018 total pengaduan di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan DIY mencapai 1208 aduan. Jumlah pengaduan yang mengalami peningkatan tersebut membuktikan bahwa publikasi dan pemberian informasi mengenai fasilitasi pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan telah banyak diterima masyarakat Provinsi Jawa Tengah dan DIY.<sup>34</sup>

Berdasarkan pada kategori jenis pengaduan selama Semester II Tahun 2018 lembaga jasa keuangan yang mendapatkan aduan atau yang banyak dilaporkan oleh masyarakat atau konsumen adalah sektor jasa keuangan perbankan dengan 410 pengaduan.<sup>35</sup> Aduan sejumlah 320 berasal dari nasabah Bank Umum sedangkan Bank Perkreditan Rakyat mendapatkan 90 aduan dari nasabah.

---

<sup>33</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>34</sup> Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, *Kajian Industri Jasa Keuangan Jawa Tengah Dan DIY Semester II-2018*, Edisi Ke-8, (Semarang: Bagian Informasi dan Dokumentasi Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 3 Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta, 2018), hlm. 54.

<sup>35</sup> *Ibid.*

Ada beberapa faktor yang menyebabkan pengaduan tersebut terjadi antara lain disebabkan karena bedanya pemahaman antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan khususnya perbankan tentang produk atau layanan jasa keuangan yang dimilikinya. Faktor lain adalah kelalaian yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan atau konsumen dalam melaksanakan kewajiban yang tercantum dalam perjanjian tentang produk atau layanan jasa yang digunakan.<sup>36</sup>

OJK Daerah Istimewa Yogyakarta menetapkan syarat kepada nasabah atau konsumen yang memohon penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi kepada OJK Daerah Istimewa Yogyakarta. Syarat tersebut termuat dalam Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu:

“Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1) dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);

---

<sup>36</sup> *Ibid.*, hlm. 55.

- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.”<sup>37</sup>

Nasabah terkadang tidak memperhatikan persyaratan apa saja yang harus dipenuhi apabila ingin melakukan permohonan mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Banyak nasabah melakukan permohonan fasilitasi secara *walk-in* datang langsung ke kantor Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta tanpa melakukan permohonan tertulis seperti yang diwajibkan Pasal 41 huruf b Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Nasabahpun tidak melalui penyelesaian sengketa di PUJK dulu namun langsung

---

<sup>37</sup> Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta.<sup>38</sup>

Praktek yang dilakukan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta berbeda dengan peraturan yang ada. Pihak yang bersengketa yaitu nasabah dengan bank terkadang tidak dipertemukan dalam suatu forum bersama. Kecuali nasabah yang meminta untuk dipertemukan langsung dengan pihak bank.<sup>39</sup> Seharusnya Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melakukan proses mediasi model fasilitasi penyelesaian pengaduan yang berindikasi sengketa antara bank dengan nasabah harus mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa. Sesuai Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41 merupakan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.”<sup>40</sup>

Setelah pihak nasabah melakukan pengaduan secara tertulis dengan melengkapi berkas yang ditujukan ke Bagian Edukasi dan Pengaduan

<sup>38</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>39</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>40</sup> Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, maka setelah 3 hari OJK Daerah Istimewa Yogyakarta akan melakukan verifikasi dan identifikasi syarat-syarat yang diajukan nasabah atau konsumen. Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak akan menindaklanjuti atau tidak akan menanggapi permohonan penyelesaian pengaduan yang tidak dilakukan dengan cara tertulis.<sup>41</sup>

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta melakukan verifikasi dan identifikasi awal kepada pihak bank untuk dapat mengirimkan informasi berupa bukti dokumen yang berkaitan dengan pengaduan yang dilaporkan oleh nasabahnya. Apabila bukti dokumen telah memenuhi kelengkapan maka Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta segera melakukan analisis dan identifikasi lanjutan yang bertujuan untuk mengetahui apakah pengaduan yang dilaporkan nasabah tersebut merupakan sengketa atau pelanggaran atau bukan merupakan sengketa dan buka pelanggaran pula.<sup>42</sup>

Apabila semua persyaratan telah terpenuhi maka Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta harus melakukan persiapan proses mediasi model fasilitasi dengan menunjuk seorang fasilitator dari Bagian Edukasi dan Pengaduan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan

---

<sup>41</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>42</sup> Departemen Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Kajian Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan: Online Dispute Resolution (ODR)*, Cetakan ke-1, (Jakarta : Departemen Perlindungan Konsumen, 2017), hlm. 73-74.

Daerah Istimewa Yogyakarta yang telah diatur dalam Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.”<sup>43</sup>

Proses mediasi model fasilitasi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta telah diatur dalam Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.”

Praktek yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menemukan para pihak yang bersengketa tidak diawali dengan persetujuan perjanjian fasilitasi seperti yang telah diatur dalam Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tersebut. Pertemuan ini pun dilakukan karena pengaruh banyaknya

---

<sup>43</sup> Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan



desakan nasabah yang berawal dari akibat Otoritas Jasa Keuangan tidak mempertemukan pihak yang bersengketa.<sup>44</sup>

Tugas seorang fasilitator dari Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta yang melakukan proses mediasi model fasilitasi antara lain:

- a. Fasilitator bertugas memberikan fasilitasi kepada para pihak yang bersengketa dalam hal ini nasabah dengan bank serta mulai mengarahkan keduanya untuk menyelesaikan permasalahannya sendiri secara adil.
- b. Fasilitator mengarahkan para pihak yang bersengketa untuk dapat menghasilkan kompromi yang dapat mengakomodir kebutuhan dan kepentingan kedua belah pihak yang bersengketa.
- c. Fasilitator bertugas mengarahkan para pihak yang bersengketa agar lebih kreatif untuk mencari alternatif penyelesaian sengketa apabila dalam beberapa cara masih ditemui jalan buntu.
- d. Fasilitator harus memahami setiap proses dan teknik mediasi meskipun belum ahli dalam bidang yang dipersengketakan.<sup>45</sup>

Pelaksanaan proses mediasi model fasilitasi yang dilakukan antara nasabah dengan pihak bank dari awal sampai dengan keduanya menemui

---

<sup>44</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>45</sup> Susanti Adi Nugroho, *Manfaat Mediasi sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Edisi Pertama, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), hlm. 67.

titik kesepakatan bersama memiliki batasan maksimal yaitu dalam waktu 30 hari kerja harus bisa selesai dan dapat diperpanjang 30 hari kerja selanjutnya serta harus menandatangani akta kesepakatan seperti yang telah diatur dalam Pasal 45 dan 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu:

“Pasal 45

- (1) Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- (2) Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”<sup>46</sup>

“Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.”<sup>47</sup>

---

<sup>46</sup> Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>47</sup> Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Akhir dari selesainya proses mediasi model fasilitasi di Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak ditemukan adanya Akta kesepakatan. Pihak nasabah atau konsumen dan bank tidak membuat akta kesepakatan bersama. Begitupula dengan Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta tidak melakukan pembuatan akta kesepakatan.<sup>48</sup> Praktek ini akan mengakibatkan tidak adanya dasar hukum yang dihasilkan. Berbeda dengan aturan Pasal 45 dan 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang menjelaskan adanya akta kesepakatan.

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan mediasi model fasilitasi harus menerapkan secara realita semua peraturan yang telah dibuatnya. Peraturan tersebut termuat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan antara lain:

“Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan

---

<sup>48</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

- b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>49</sup>

“Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>50</sup>

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta ketika menerapkan peraturan diatas maka akan memiliki bukti bahwa telah terjadi mediasi model fasilitasi yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah atau konsumen.

Pihak Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam mengimplementasikan peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi di Daerah Istimewa Yogyakarta masih belum sepenuhnya sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

Namun pada tahun 2019 ada Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Pada Otoritas Jasa Keuangan yang menjabarkan mengenai proses mediasi melalui model fasilitasi lebih lengkap antara lain:

<sup>49</sup> Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>50</sup> Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

## Pasal 14

- (1) OJK dapat mempertemukan PUJK dan Konsumen dalam rangka menindaklanjuti penyelesaian Sengketa.
- (2) OJK dapat melakukan Fasilitasi apabila:
  - a. upaya mempertemukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak dapat menyelesaikan Sengketa;
  - b. Konsumen sepakat bahwa penyelesaian Sengketa dilakukan melalui Fasilitasi oleh OJK; dan
  - c. lembaga alternatif penyelesaian sengketa terkait PUJK yang diajukan tidak terdaftar di OJK.
- (3) Kesepakatan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b dituangkan dalam perjanjian Fasilitasi yang memuat:
  - a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian Sengketa melalui Fasilitasi oleh OJK; dan
  - b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan Fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.
- (4) Dalam hal Konsumen sepakat untuk menyelesaikan Sengketa melalui Fasilitasi oleh OJK, PUJK wajib mengikuti proses Fasilitasi.
- (5) Aturan Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf b paling kurang terdiri dari:
  - a. Fasilitator bersikap netral, tidak memihak dan berupaya membantu para pihak untuk menghasilkan kesepakatan.
  - b. Kesepakatan yang dihasilkan dari proses Fasilitasi adalah kesepakatan secara sukarela antara PUJK dan Konsumen dan bukan merupakan rekomendasi dan/atau keputusan Fasilitator.
  - c. Konsumen dan PUJK tidak dapat meminta pendapat hukum (legal advice) maupun jasa konsultasi hukum (legal counsel) kepada Fasilitator.
  - d. Konsumen dan PUJK dengan alasan apapun tidak akan mengajukan tuntutan hukum terhadap Fasilitator, pegawai maupun OJK sebagai pelaksana Fasilitasi, baik atas kerugian yang mungkin timbul karena pelaksanaan atau eksekusi dokumen Fasilitasi, maupun oleh sebab-sebab lain yang terkait dengan pelaksanaan Fasilitasi.
  - e. Dalam hal Konsumen tidak hadir pada saat pengambilan kesepakatan Fasilitasi, Konsumen dianggap mengundurkan diri dari Proses Fasilitasi.
- (6) OJK dapat menetapkan jangka waktu bagi Konsumen untuk melakukan penandatanganan perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3).

- (7) Dalam hal jangka waktu yang ditetapkan oleh OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (6) terlampaui, Konsumen dianggap membatalkan penyelesaian Sengketa oleh OJK.

#### Pasal 15

- (1) Fasilitasi yang dilakukan oleh OJK terbatas pada upaya membantu Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan.
- (2) Pelaksanaan proses Fasilitasi dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan PUJK menandatangani perjanjian Fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14 ayat (3).
- (3) Jangka waktu proses Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja.
- (4) Dalam rangka melaksanakan proses Fasilitasi, OJK menunjuk Fasilitator.
- (5) Fasilitator sebagaimana dimaksud pada ayat (4) memenuhi syarat paling kurang sebagai berikut:
  - a. memiliki pengetahuan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Industri Keuangan Non Bank, keuangan, dan/atau hukum;
  - b. tidak mempunyai kepentingan finansial atau kepentingan lain atas penyelesaian Sengketa; dan
  - c. tidak memiliki hubungan sedarah atau semenda sampai dengan derajat kedua dengan Konsumen dan/atau PUJK.

#### Pasal 16

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan PUJK dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK.
- (2) Dalam hal tidak tercapai kesepakatan antara Konsumen dengan PUJK, ketidaksepakatan dituangkan dalam Berita Acara hasil Fasilitasi yang ditandatangani oleh Konsumen dan PUJK.

#### Pasal 17

- (1) PUJK wajib melaksanakan hasil Fasilitasi yang telah disepakati dan dituangkan dalam Akta Kesepakatan.

- (2) PUJK wajib melaporkan tindak lanjut hasil Fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) kepada OJK.

Peraturan tersebut apabila telah disahkan maka akan mencakup seluruh pelaksanaan mengenai proses penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Implementasi peraturan penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta tentu memiliki beberapa hambatan dalam prosesnya. Berikut penjelasan mengenai faktor yang menyebabkan terhambatnya penyelesaian sengketa serta upaya untuk mengatasinya:

1. Faktor penghambat

- a. Sisi Regulasi

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tidak dapat mencakup secara lengkap dan keseluruhan dalam proses penanganan penyelesaian sengketa antara perbankan dan nasabah melalui mediasi model fasilitasi, sehingga tidak pihak bank dan nasabahpun tidak dapat mempelajari secara lengkap bagaimana proses dan pelaksanaan mediasi melalui fasilitasi tersebut.

- b. Sisi Pelaku/ Subjek

- 1) Pihak Nasabah

- a) Nasabah atau konsumen belum sepenuhnya mengetahui prosedur pengaduan kepada bank dan permohonan penyelesaian sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Masih ada nasabah atau konsumen yang merasa dirugikan oleh bank langsung melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, padahal langkah awal yang harus ditempuh adalah melakukan pengaduan ke bank yang merugikannya. Hal ini ditempuh agar pihak bank dapat melakukan penyelesaian pengaduan nasabahnya terlebih dahulu.<sup>51</sup> Pihak bank telah mematuhi peraturan untuk mempublikasikan cara pengaduan seperti yang telah diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan bahwa:

“PUJK memberikan penjelasan kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen mengenai prosedur singkat Layanan Pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian Pengaduan melalui telepon, pesan singkat (*short message services/SMS*), surat, surat elektronik (*email*), faksimili, laman (*website*)

---

<sup>51</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB



PUJK, dan/atau media elektronik yang dikelola resmi oleh PUJK.”<sup>52</sup>

- b) Nasabah yang telah mengetahui alur penyelesaian pengaduan namun tidak mengetahui mengenai syarat apa aja yang dibutuhkan pada saat melakukan pengaduan di bank dan Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta.<sup>53</sup> Secara lengkap sebenarnya telah diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.
- c) Nasabah kurang memahami bagaimana proses pelaksanaan mediasi model fasilitasi.<sup>54</sup> Ada beberapa nasabah yang belum memiliki itikad baik dalam proses pelaksanaan mediasi model fasilitasi. Sedangkan itikad baik sangat diperlukan agar proses rangkaian

---

<sup>52</sup> Layanan Pengaduan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>53</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

<sup>54</sup> Asteria Diantika, Analis Senior Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta, Selasa 15 Oktober 2019, Pukul 14.00 WIB

penyelesaian sengketa ini berjalan dengan baik dan mengedepankan kepentingan semua pihak.

Beberapa faktor diatas dari sisi pihak bank dapat mengakibatkan berbelitnya proses karena tidak sesuai dengan tahapan yang telah diatur dalam perundang-undangan dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan.

2) Pihak Bank

Bank tidak mematuhi aturan mengenai proses pengaduan nasabah. Terlihat dalam halaman website perbankan dalam melakukan penyelesaian pengaduan memiliki jangka waktu yang tidak sama dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

3) Pihak Otoritas Jasa Keuangan

Proses pelaksanaan mediasi model fasilitasi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta untuk menyelesaikan permasalahan antara nasabah dengan bank tidak berjalan sesuai dengan peraturan yang ada. Banyak hal dalam peraturan yang tidak diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta

sehingga mengakibatkan tidak adanya bukti tertulis bahwa penyelesaian tersebut telah berakhir dengan kesepakatan kedua belah pihak. Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta kurang terbuka mengenai data dan informasi berupa proses pengaduan yang telah diselesaikan.

c. Sisi Teknis Lapangan

Pihak bank dan Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam menjalankan proses penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi tidak dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sehingga secara teknis pelaksanaannya tidak dapat memberikan keadilan maupun keputusan yang baik bagi para pihak terutama bagi nasabah atau konsumen.

2. Upaya mengatasi

a. Sisi Regulasi

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

dapat mencakup secara lengkap dan keseluruhan proses penanganan penyelesaian sengketa antara perbankan dan nasabah melalui mediasi model fasilitasi. Namun tahun 2019 telah di susun suatu Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Konsumen Dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan pada Otoritas Jasa Keuangan yang mencakup seluruh proses mediasi melalui model fasilitasi secara lebih lengkap dan rinci.

b. Sisi Pelaku/ Subjek

1) Pihak Nasabah

- a) Nasabah harus lebih teliti dalam mencari dan menelaah informasi mengenai alur pengaduan di bank dan permohonan penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Dalam Pasal 5 dan Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan telah dijelaskan

bahwa:

“Pasal 5

- (1) PUJK wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai Layanan Pengaduan.
- (2) PUJK wajib mencantumkan prosedur singkat Layanan Pengaduan sebagaimana

dimaksud pada ayat (1) dalam perjanjian dan/atau dokumen Transaksi Keuangan.”<sup>55</sup>

“Pasal 6

- (1) PUJK wajib mempublikasikan:
  - a. prosedur singkat Layanan Pengaduan kepada Konsumen dan/atau masyarakat; dan \
  - b. penanganan Pengaduan yang diterima oleh PUJK dalam laporan tahunan, laman (*website*) PUJK dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh PUJK.
- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai publikasi penanganan Pengaduan diatur dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>56</sup>

Kewajiban bank atau pelaku usaha untuk mempublikasikan proses mekanisme pengaduan juga ditegaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Pasal 32 yaitu:

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan bagi Konsumen.
- (2) Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib diberitahukan kepada Konsumen.”<sup>57</sup>

<sup>55</sup> Pasal 5 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>56</sup> Pasal 6 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>57</sup> Pasal 32 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Setiap bank telah melakukan upaya publikasi mengenai Layanan Aduan kepada nasabah atau konsumen melalui laman website maupun laporan tahunan. Maka nasabah atau konsumen harus inisiatif dalam mencari informasi mengenai mekanisme pengaduan ke bank. Selain itu Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta juga telah melakukan publikasi mengenai layanan pengaduan konsumen yang diatur dalam Pasal 29 melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa:

“OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”<sup>58</sup>

- b) Nasabah harus mencari tahu informasi mengenai syarat-syarat dalam melakukan pengaduan ke bank maupun permohonan pengajuan penyelesaian sengketa melalui

<sup>58</sup> Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta. Semua informasi mengenai syarat telah dijelaskan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan menjelaskan bahwa:

“PUJK menangani Pengaduan dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.

Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada angka adalah:

- a) identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen, paling sedikit memuat:
    - (1) nama lengkap Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
    - (2) alamat sesuai dokumen identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen dan alamat tempat tinggal lain (jika ada); dan nomor telepon Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen yang dapat dihubungi.
  - b) surat kuasa khusus;
  - c) jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
  - d) permasalahan yang diadukan;
- Surat kuasa khusus disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada

Perwakilan Konsumen. Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang harus dilengkapi.”<sup>59</sup>

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan berisi sama dengan hal yang diatur dalam Pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

- (1) PUJK wajib menangani Pengaduan secara tertulis dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- (2) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:
  - a. identitas Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen;
  - b. surat kuasa khusus;
  - c. jenis dan tanggal Transaksi Keuangan; dan
  - d. permasalahan yang diadukan.
- (3) Surat kuasa khusus sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf b disampaikan dalam hal Konsumen mewakilkan proses Pengaduan kepada Perwakilan Konsumen.
- (4) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen memiliki dokumen yang

---

<sup>59</sup> Layanan Pengaduan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 17 /SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan



berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.

- (5) Dalam hal Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen belum memenuhi dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan/atau ayat (4), PUJK wajib menginformasikan dan meminta kekurangan dokumen dimaksud kepada Konsumen dan/atau Perwakilan Konsumen.”<sup>60</sup>

- c) Nasabah dapat mempelajari mengenai proses mediasi model fasilitasi dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Pasal 44, 45 dan 46 sebagai berikut:

“Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan \
- b. - persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>61</sup>

“Pasal 45

<sup>60</sup> Pasal 10 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>61</sup> Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

- (1) Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 44.
- (2) Jangka waktu proses fasilitasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan Akta Kesepakatan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>62</sup>

“Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>63</sup>

## 2) Pihak Bank

Bank harus mentaati peraturan mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan seperti yang telah diatur dalam Pasal

16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18

<sup>62</sup> Pasal 45 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>63</sup> Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan yaitu:

- (1) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian Pengaduan secara tertulis paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan Pengaduan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 ayat (2) dan/atau ayat (4) diterima secara lengkap.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak jangka waktu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berakhir.<sup>64</sup>

Pasal 35 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan juga menegaskan bahwa:

- (1) Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib segera menindaklanjuti dan menyelesaikan pengaduan paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan.
- (2) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, Pelaku Usaha Jasa Keuangan dapat memperpanjang jangka waktu sampai dengan paling lama 20 hari kerja berikutnya.<sup>65</sup>

Apabila bank mentaati sesuai peraturan yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan maka dalam menjalankan proses penyelesaian pengaduan dapat memberikan keadilan kepada konsumen. Sosialisasi oleh

---

<sup>64</sup> Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18 /POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

<sup>65</sup> Pasal 35 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

pihak bank dalam rangka perluasan informasi pengaduan kepada konsumen atau nasabah sangat diperlukan agar ketika terjadi permasalahan antara konsumen dengan bank maka dapat diketahui alur penyelesaiannya..

3) Pihak Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan mediasi model fasilitasi harus menerapkan secara konsisten semua peraturan yang telah dibuatnya. Peraturan tersebut termuat dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan antara lain:

“Pasal 44

Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:

- a. kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- b. persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.”<sup>66</sup>

“Pasal 46

- (1) Kesepakatan antara Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 45 dituangkan dalam Akta Kesepakatan yang

---

<sup>66</sup> Pasal 44 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- (2) Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.<sup>67</sup>

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta ketika menerapkan peraturan diatas maka akan memiliki bukti bahwa telah terjadi mediasi model fasilitasi yang dilakukan untuk menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah atau konsumen.

c. Sisi Teknis Lapangan

Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi secara teknis harus konsisten berdasarkan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang telah ditetapkan agar semua pihak yang bersengketa mendapatkan perlakuan adil dan berakhir dengan kesepakatan yang menguntungkan semua pihak.

---

<sup>67</sup> Pasal 46 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

**A. Kekuatan hukum hasil mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah di Daerah Istimewa Yogyakarta**

Otoritas Jasa Keuangan mempunyai tugas yang sangat penting dalam melakukan perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Sebagai upaya melindungi konsumen maka Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pasal 2 POJK ini mencakup mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen yang dilakukan dengan cara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan perlindungan konsumen khususnya bidang jasa keuangan menggunakan sistem perlindungan konsumen yang terintegrasi dan terdiri dari layanan penerimaan informasi, pemberian informasi dan layanan pengaduan konsumen. Perlindungan konsumen yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah perlindungan secara preventif antara lain mencegah terjadinya kerugian pada konsumen dan perlindungan secara represif antara lain melakukan tindak lanjut pengaduan dari konsumen yang dirugikan oleh pelaku jasa keuangan dengan cara mediasi dengan model

fasilitasi penyelesaian sengketa meskipun Otoritas Jasa Keuangan bukanlah lembaga khusus penyelesaian sengketa.<sup>68</sup>

Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka menindaklanjuti sistem penyelesaian sengketa konsumen tersebut maka pada Januari 2014 telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 Tahun 2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan yang mengatur mengenai sistem penyelesaian sengketa keuangan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan terdiri dari penyelesaian internal didalam lembaga jasa keuangan, penyelesaian melalui pengadilan, dan penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS).

Namun ada kedua aturan ini Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan dan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan tidak memberikan penjelasan secara mendetail mengenai prosedur mediasi perbankan, melainkan hanya menjelaskan secara umum mengenai prosedur mediasi pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

---

<sup>68</sup> Bismar Nasution, Suhaidi, Mahmud Siregar, *Analisis Yuridis atas Tugas dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan dalam Melindungi Konsumen Jasa Keuangan*, *Jurnal USU Law Journal*, Vol.5.No.4, (Oktober 2017), hlm.. 173.

Pasal 42 sampai dengan 45 Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan menjelaskan mengenai proses dalam fasilitasi yang diberikan OJK untuk menyelesaikan sengketa bidang jasa keuangan. Prosedur pertama Otoritas Jasa Keuangan dalam penyelesaian sengketa adalah diawali dengan penyelesaian pengaduan konsumen pada pihak bank. Apabila tidak menemui kesepakatan antara konsumen maka baru timbul sengketa. Ketika sengketa timbul maka nasabah dapat memilih penyelesaian sengketa di pengadilan atau di luar pengadilan. Nasabah yang memilih menyelesaikan sengketa diluar pengadilan maka dapat memilih Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa atau dengan mediasi model fasilitasi penyelesaian sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan.<sup>69</sup>

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa adalah lembaga yang menyelesaikan sengketa di luar pengadilan atau *non litigasi*. POJK No. 07/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa mengatur bahwa tidak semua LAPS dapat menangani sengketa sektor jasa keuangan. LAPS yang dapat melakukan penyelesaian sengketa hanya lembaga alternatif

---

<sup>69</sup> Wilhelmus Renyaan, "Peranan Lembaga Mediasi Perbankan dalam Penyelesaian Sengketa Non Litigasi", Program Doktor Ilmu Hukum Sekolah Pascasarjana Universitas Hasanuddin Makassar, 2017, hlm.. 152.



penyelesaian sengketa yang telah ditetapkan oleh OJK untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan.<sup>70</sup>

Lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang masuk dalam daftar lembaga yang ditetapkan oleh OJK adalah lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang didirikan oleh lembaga jasa keuangan melalui koordinasi oleh asosiasi yang menjalankan fungsi *self regulatory organization* serta memiliki layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi atau arbitrase.<sup>71</sup>

LAPS dengan tujuan menjadi lembaga penyelesaian di sektor jasa keuangan telah ada sebanyak 6 lembaga antara lain:

- a. Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAAI) bertugas di sektor asuransi;
- b. Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI) bertugas di sektor pasar modal;
- c. Badan Mediasi Dana Pensiunan (BMDP) bertugas di sektor dana pensiunan;
- d. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) bertugas di sektor perbankan;

---

<sup>70</sup> Yusuf Wahyu Wibowo, *Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Perbankan Indonesia (LAPSPI)*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Lampung, 2017, hlm.. 29.

<sup>71</sup> *Ibid*, hlm.. 30

e. Badan Mediasi Pembiayaan, Pengadaian dan Ventura Indonesia (BMPPVI) bertugas di sektor pembiayaan, pengadaian dan modal ventura;

f. Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPPI) bertugas di sektor penjaminan.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) adalah lembaga penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku jasa keuangan perbankan. LAPSPI memiliki sumber daya alam yang memadai dalam hal melaksanakan tugas dan fungsinya tanpa bergantung kepada Lembaga Jasa Keuangan tertentu.

Anggaran Dasar LAPSPI dituangkan dalam Akta Pendirian Nomor 36 tanggal 28 April 2015. Mekanisme dalam LAPSPI antara lain meliputi mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Penyelesaian sengketa perbankan harus memenuhi beberapa syarat agar dapat diselesaikan oleh LAPSPI, antara lain:

- a. Sengketa yang diajukan di LAPSPI adalah sengketa bidang perdata yang ditimbulkan oleh para pihak terkait perbankan.
- b. Para pihak yang bersengketa sepakat bahwa penyelesaian sengketa dilakukan melalui LAPSPI.
- c. Para pihak yang bersengketa mengajukan permohonan tertulis kepada LAPSPI.

- d. Sengketa yang diajukan bukan dalam ranah lingkup hukum pidana atau hukum administratif.<sup>72</sup>

LAPSPI melalui layanan mediasi melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan dengan cara perundingan antara para pihak yang bersengketa agar memperoleh kesepakatan perdamaian yang dibantu oleh seorang mediator. Mediator adalah pihak ketiga bersifat netral yang membantu para pihak yang bersengketa dalam melaksanakan proses perundingan pada mediasi untuk mendapatkan solusi atau jalan keluar penyelesaian sengketa. Mediator tidak memiliki kewenangan dalam memutuskan dan memaksakan sebuah penyelesaian sengketa kepada para pihak.<sup>73</sup>

LAPSPI membuat penyelesaian sengketa di lingkup perbankan menjadi efisien dan lebih mudah dijangkau oleh konsumen. Konsumen dapat langsung melaporkan ke LAPSPI. Masyarakat sangat membutuhkan efisiensi waktu dan biaya agar mudah terjangkau dalam melakukan penyelesaian sengketa. Hasil mediasi yang dilakukan oleh LAPSPI dimuat dalam kesepakatan perdamaian antara para pihak yang semula bersengketa.<sup>74</sup>

Kesepakatan perdamaian tersebut bersifat final dan mengikat para pihak yang bersengketa agar dilaksanakan dengan itikad baik dan kesepakatan

---

<sup>72</sup> Ema Rahmawati dan Rai Mantili, *Penyelesaian Sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan*, Jurnal *PJIH*, Vol. 3 No. 2, 2016, hlm. 256.

<sup>73</sup> Rizky Ayunisa Daulay, *Kewenangan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) dalam Mediasi Perbankan di Indonesia*, Skripsi, Fakultas Hukum Universitas Sumatera Utara, 2016, hlm. 82.

<sup>74</sup> *Ibid*, hlm. 90.

perdamaian tersebut tidak dapat diajukan perlawanan ataupun bantahan dari masing-masing pihak yang bersengketa. Apabila ada pihak yang tidak melaksanakan kesepakatan perdamaian tersebut maka dianggap melanggar perjanjian.<sup>75</sup>

Konsumen maupun masyarakat yang tidak melakukan penyelesaian sengketa perbankan melalui LAPSPI, dapat juga melakukan penyelesaian di Otoritas Jasa Keuangan dengan melakukan permohonan fasilitasi. LAPSPI dan Otoritas Jasa Keuangan tidak melakukan pemisahan penyelesaian sengketa perbankan antara Bank Konvensional dan Bank Syariah serta Bank Perkreditan Rakyat.

Masyarakat belum optimal dalam memahami tentang mediasi melalui Otoritas Jasa Keuangan dikarenakan masyarakat hanya memahami bahwa mediasi adalah penyelesaian sengketa yang mempertemukan kedua belah pihak yang bersengketa yang ditengahi oleh pihak ketiga atau mediator. Faktanya ada mediasi model fasilitasi yang diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dapat digunakan masyarakat dalam menyelesaikan sengketa perbankan konvensional, syariah maupun bank perkreditan rakyat.<sup>76</sup>

Nasabah yang ingin melakukan penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi di Otoritas Jasa keuangan maka harus mengajukan sejumlah

---

<sup>75</sup> Pasal 3 ayat (4) dan (5) Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia Nomor: 07/LAPSPI-PER/2015 tentang Peraturan dan Prosedur Mediasi

<sup>76</sup> Dewi Nurul Musjtari, Ani Yunita, Khaeruddin Hamsin, *Efektivitas Penyelesaian Sengketa Perbankan Syariah melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK)*, Artikel Penelitian Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2018, hlm. 3.

syarat kepada Otoritas Jasa Keuangan. Selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan akan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen yang diajukan oleh nasabah dan melakukan klarifikasi serta identifikasi. Pemeriksaan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan bertujuan untuk menentukan apakah sengketa tersebut memenuhi syarat dan dapat dimediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Apabila seluruh dokumen tersebut memenuhi syarat maka Otoritas Jasa Keuangan akan menunjuk seorang fasilitator dari Otoritas Jasa Keuangan di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Direktorat Pelayanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan. Sebelum dimulainya mediasi model fasilitasi maka nasabah dan bank wajib menandatangani kesepakatan fasilitasi yang menyatakan bahwa para pihak yang bersengketa memilih menyelesaikan sengketa dengan cara mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dan para pihak yang bersengketa harus mematuhi seluruh aturan mediasi yang ditetapkan Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi membutuhkan waktu paling lama 30 hari kerja terhitung sejak ditandatanganinya perjanjian fasilitasi yang dilakukan oleh para pihak yang bersengketa. Apabila dalam waktu 30 hari masih belum dapat mendapatkan kesepakatan hasil akhir maka dapat diperpanjang hingga 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak yang bersengketa.

Kesepakatan hasil akhir dari proses mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan harus dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh pihak yang bersengketa yaitu nasabah dan bank. Akta kesepakatan akhir tersebut bersifat final dan mengikat. Artinya sengketa yang telah diselesaikan oleh Otoritas Jasa keuangan tersebut melalui mediasi model fasilitasi tidak dapat diajukan kembali untuk dilakukan proses mediasi ulang atau tidak dapat dilakukan upaya banding. Sedangkan yang dimaksud dengan mengikat adalah kesepakatan akhir antara kedua belah pihak yang bersengketa tersebut berlaku sebagai undang-undang bagi nasabah dan bank yang harus dilaksanakan dengan itikad baik.

Otoritas Jasa Keuangan tidak memiliki hak eksekusi karena tidak ada ketentuan yang mengatur bahwa Otoritas Jasa Keuangan harus mendaftarkan hasil kesepakatan mediasinya ke pengadilan sehingga terjadilah kekosongan hukum. Kesepakatan hasil akhir mediasi pada prinsipnya tidak memiliki kekuatan eksekutorial karena hanya putusan pengadilan yang mempunyai kekuatan eksekutorial itu. Apabila ada pihak yang melakukan pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan yang telah tertuang dalam akta kesepakatan maka hal tersebut merupakan wanprestasi dan dapat diajukan gugatan perdata. Dalam penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa seperti LAPSPI maka kesepakatan hasil mediasi yang telah ditandatangani oleh para pihak yang bersengketa yang kemudian dibuat akta perdamaian dan

didaftarkan ssebagai gugatan ke pengadilan sehingga memiliki kekuatan eksekutorial.

Para pihak yang bersengketa memiliki hak untuk menyetujui atau menolak hasil mediasi model fasilitasi tersebut. Jika tidak tercapai kesepakatan antara nasabah dan pihak bank dalam ditandatanganinya berita acara hasil mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan maka pihak nasabah dan bank dapat mengajukan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa secara arbitrase atau mengajukan gugatan perdata ke pengadilan dan menyelesaikannya melalui jalur litigasi.<sup>77</sup>

---

<sup>77</sup> Moh Iqbal, *Tanggung Jawab Hukum Otoritas Jasa Keuangan terhadap Nasabah Perbankan, Legal Opinion : Jurnal Ilmu Hukum*. Fakultas Hukum, Universitas Tadulako, Palu, Sulawesi Tengah, Vol. 7 Edisi. 4, (Agustus 2019) hlm. 516-517.