

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada keseluruhan masalah maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Implementasi beberapa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yaitu 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, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta tidak dilaksanakan dan diterapkan dengan baik dan benar oleh bank, Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta sehingga belum sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Faktor penghambat dalam pelaksanaan mediasi antara lain yaitu:
 - a. Sisi regulasi yaitu peraturan tersebut tidak dapat mencakup secara lengkap dan keseluruhan penjelasan mengenai proses penanganan

- a. penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah melalui mediasi model fasilitasi.
 - b. Sisi subjek sebagai faktor penghambat pun muncul dikarenakan pihak nasabah maupun bank dan OJK masih belum mengetahui alur penyelesaian apabila timbul sengketa.
 - c. Sisi teknis di lapangan yaitu Otoritas Jasa Keuangan Daerah Istimewa Yogyakarta dalam melaksanakan proses penyelesaian sengketa melalui mediasi model fasilitasi belum secara konsisten menerapkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan sehingga dalam akhir pelaksanaannya tidak dapat memberikan hasil yang baik kepada semua pihak
1. Otoritas Jasa Keuangan bukanlah lembaga penyelesaian sengketa. Namun konsumen ataupun nasabah dapat memilih jalur mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan apabila hendak melakukan penyelesaian sengketa. Kesepakatan hasil akhir dari mediasi model fasilitasi 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 dan harus dilaksanakan dengan itikad baik. Kekosongan hukum terjadi pada Otoritas Jasa Keuangan yang tidak memiliki hak eksekusi karena tidak ada ketentuan yang mengatur bahwa

Otoritas Jasa Keuangan harus mendaftarkan hasil kesepakatan mediasinya ke pengadilan.

A. Saran

1. Penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah melalui mediasi oleh Otoritas Jasa Keuangan di Daerah Istimewa Yogyakarta harus diterapkan sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yaitu 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, dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Kemudian upaya penanganan faktor penghambat yaitu:
 - a. Sisi regulasi dengan cara menyusun rancangan peraturan baru yang lebih lengkap mencakup seluruh proses penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan.
 - b. Sisi subjek dengan cara pihak perbankan dapat melakukan sosialisasi lebih optimal kepada para nasabah mengenai cara penyelesaian sengketa sehingga pihak nasabah dapat memahami dan mengerti bagaimana alur penyelesaian sengketa.

- c. Sisi teknis lapangan yaitu Otoritas Jasa Keuangan harus konsisten dalam mengimplementasikan peraturannya pada praktek penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabah.
2. Hasil mediasi dengan model fasilitasi yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam menyelesaikan sengketa antara bank dengan nasabah adalah bersifat final dan mengikat namun tidak dapat dilakukan eksekusi karena tidak ada peraturan yang mengatur mengenai kewajiban Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan eksekusi. Terjadilah kekosongan hukum dan diperlukan adanya peraturan baru. Tahun 2019 Otoritas Jasa Keuangan telah menyusun Rancangan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai proses mediasi model fasilitasi. Rancangan peraturan ini nantinya akan memberikan payung hukum yang lebih lengkap terhadap proses pelaksanaan penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank secara mediasi model fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan terutama kantor Daerah Istimewa Yogyakarta.