

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Penyelesaian sengketa melalui mediasi antara bank dengan nasabah sebelum lahirnya Undang-undang OJK, difasilitasi dan diproses oleh Bank Indonesia, sesuai dengan ketentuan PBI yang mengatur mengenai proses penyelesaian aduan nasabah dan mediasi. Setelah lahirnya Undang-undang OJK, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan serta proses mediasi perbankan dialihkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Proses mediasi oleh Bank Indonesia dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Peraturan Bank Indonesia, proses mediasi oleh OJK dilaksanakan sesuai dengan Peraturan OJK. Adapun OJK sendiri telah menerbitkan sejumlah peraturan dan surat edaran, namun tidak secara tegas mencabut Peraturan Bank Indonesia yang mengatur masalah serupa sebelumnya selama ketentuan-ketentuan dalam PBI tidak bertentangan dengan Peraturan OJK.
2. Tingkat keberhasilan mediasi sebelum lahirnya Undang-undang OJK yang difasilitasi oleh Bank Indonesia dalam memfasilitasi aduan nasabah dengan total 1.391 aduan per tahun 2008 hingga 2012, 25 aduan di antaranya berhasil selesai ditahap mediasi sedangkan sisanya lanjut ke litigasi, persentasenya lebih kecil dibandingkan dengan tingkat keberhasilan OJK Yogyakarta yang mana dari total 850 aduan

yang masuk ke OJK Yogyakarta sejak 2016 hingga 2019 hanya 16 aduan yang gagal mediasi dan masuk ke ranah litigasi, sedangkan sisanya selesai ditahap mediasi.

B. Saran

1. Penyelesaian sengketa melalui mediasi yang difasilitasi oleh Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai mediator perlu untuk dilakukan dengan lebih fokus (serius) sehingga harapannya setiap sengketa antara bank dengan nasabah bisa terselesaikan ditahap mediasi tanpa harus maju ke ranah litigasi
2. Tingkat keberhasilan mediasi antara nasabah dan bank yang sedang bersengketa menjadi tolak ukur bagi bank atau nasabah (konsumen) untuk menunjuk Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan sebagai mediator yang dipercaya, maka perlu untuk menyiapkan mediator-mediator handal yang akan menangani setiap mediasi.