

ABSTRAKSI

KEWENANGAN DAN MEKANISME PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN DALAM RANGKA PERLINDUNGAN NASABAH PERBANKAN SETELAH DIBENTUKNYA UNDANG – UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN

Tidak adanya perlindungan yang seimbang menyebabkan nasabah berada pada posisi yang lemah. Aspek perlindungan nasabah ini juga dapat dilihat pada bisnis perbankan nasional. Ada dua masalah dominan yang sering dikeluhkan nasabah jasa perbankan. Pertama pengaduan soal produk perbankan seperti ATM (*Automatic Teller Machine*), kartu kredit, dan aneka ragam jenis tabungan. Termasuk juga dalam keluhan produk perbankan adalah soal janji hadiah dan iklan produk perbankan. Kedua, pengaduan soal cara kerja petugas yang tidak simpatik dan kurang profesional khusus nyapetugas *service point* seperti *teller*, *customer service*, dan satpam. Dari masalah – masalah tersebut dapat dilihat bahwa aspek perlindungan nasabah merupakan aspek yang sangat penting untuk diperhatikan dan tidak dilanggar.

Jenis penelitian ini adalah *yuridis normatif* yaitu dengan cara meneliti bahan pustaka dan bahan sekunder. Sumber Data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan tesis ini yaitu melalui teknik studi pustaka (*library research*).

Mekanisme penyelesaian sengketa perbankan dalam rangka perlindungan nasabah perbankan, yaitu Penyelesaian Sengketa melalui OJK dalam melaksanakan fasilitas penyelesaian sengketa, OJK menunjuk fasilitator yang merupakan petugas OJK di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, Direktorat Pelayanan Konsumen OJK.

Kewenangan OJK dalam rangka perlindungan konsumen, khususnya perlindungan nasabah perbankan, yaitu sebagai berikut: (a) Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya; (b) Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan (c) Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dampak berlakunya Undang – Undang nomor 21 tentang Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah perbankan, yaitu Otoritas Jasa Keuangan mampu menjalankan fungsi pengawasan perbankan. Apalagi hal itu sudah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011.

Kata Kunci :PenyelesaianSengketa, PerlindunganNasabahdan UU OJK.

ABSTRACT

AUTHORITY AND MECHANISM FOR BANKING DISPUTE SETTLEMENT FOR THE PROTECTION OF BANKING CUSTOMERS AFTER THE ESTABLISHMENT OF THE LAWNUMBER 21 YEAR 2011 CONCERNING FINANCIAL SERVICES AUTHORITY

The absence of balanced protection causes customers to be in a weak position. This aspect of customer protection can also be seen in the national banking business. There are two dominant problems that banking service customers often complain about. First, complaints about banking products such as ATMs (Automatic Teller Machines), credit cards, and various types of savings. Also included in complaints about banking products are about promises of gifts and advertisements for banking products. Second, complaints about the unsympathetic and unprofessional workings of officers, especially service point officers such as tellers, customer service, and security guards. From these problems, it can be seen that the customer protection aspect is a very important aspect to be considered and not violated.

This type of research is normative juridical, namely by examining library materials and secondary materials. The source of data in this study is secondary data. The data collection technique used in writing this thesis is through library research techniques.

Banking dispute resolution mechanisms in the context of protecting banking customers, namely Dispute Resolution through OJK in implementing dispute resolution facilities, OJK appoints facilitators who are OJK officers in the field of Consumer Education and Protection, Directorate of OJK Consumer Services

The authority of the OJK in the context of consumer protection, in particular the protection of banking customers, is as follows: (a) Providing information and education to the public on the characteristics of the financial services sector, services and products; (b) Requesting financial service institutions to stop their activities if these activities have the potential to harm the community; and (c) Other actions deemed necessary in accordance with the provisions of laws and regulations in the financial services sector.

The impact of the enactment of Law number 21 concerning the Financial Services Authority on banking customers, namely that the Financial Services Authority is able to carry out the banking supervision function. Moreover, it has been mandated in Law No. 21 of 2011.

Keywords: Dispute Resolution, Customer Protection and OJK Law.