

Tinjauan yuridis penyelesaian sengketa nasabah bank berdasarkan peraturan otoritas jasa keuangan tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan = Judicial review on bank s customer dispute resolution based on the regulation of financial service authority regarding consumer protection on financial services sector

Bryan Sonny Wisaksono, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20431180&lokasi=lokal>

---

Abstrak

**ABSTRAK**

Kedudukan khusus yang dimiliki bank sebagai financial intermediary menjadikan bank sebagai suatu lembaga kepercayaan dan hubungan hukum antara bank dan nasabahnya dilandasi oleh asas kepercayaan (fiduciary relations). Dalam hubungan tersebut, bank menanggung risiko reputasi yang berasal dari publikasi negatif terkait kegiatan usaha bank atau persepsi negatif terhadap bank sehingga bank harus memiliki mekanisme pengaduan nasabah. Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan, hal tersebut dapat menimbulkan sengketa. Penelitian dalam skripsi ini akan membahas mengenai pengaturan penyelesaian sengketa antara bank dan nasabah sejak berdirinya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) serta bagaimana pelaksanaan penyelesaian sengketa tersebut berdasarkan Peraturan OJK. Berdasarkan peraturan tersebut terdapat mekanisme penyelesaian sengketa dalam tahap internal oleh bank dan tahap eksternal oleh OJK, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), dan Pengadilan. Adapun ditemukan bahwa penyelesaian sengketa oleh LAPSPI belum efektif karena lembaga tersebut baru memiliki izin beroperasi pada tahun 2016. Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat yuridis normatif dengan pendekatan penelitian kepustakaan. Sumber penelitian yang digunakan adalah bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Pengumpulan data digunakan dengan wawancara dengan pihak-pihak terkait yang kemudian dianalisis dengan menggunakan metode kualitatif.

<hr>

**ABSTRACT**

Bank as a financial intermediary create an exceptional position for bank as an institution of trust and the relationship between bank and its customers is based on the principle of trust (fiduciary relations). Therefore, bank bears the risk of reputational damage from negative publicity related to the business or negative perception of the bank so that bank shall have a mechanism for customer complaints. If the complaints could not be resolved, it will rise to disputes. This thesis will discuss the dispute resolution regulations between bank and its customers since the Financial Service Authority (FSA) is established as well as how the implementation of the dispute resolution based on the FSA Regulations. Based on those rules, there are stages of dispute resolution which are internal stage by the bank and external stage by FSA, Alternative Dispute Resolution Institution of Indonesian Banking (ADR Institution of Indonesian Banking), and Court. As it was found that the dispute resolution by ADR Institution of Indonesian Banking has not been effective because the institution just had its operating license in 2016. This research is a normative judicial research with literature approach. The research sources which are used are primary, secondary, and tertiary legal materials. The data collections used by interviews with related parties which analyzed by qualitative methods.