

**KEWENANGAN BANK INDONESIA DAN OTORITAS JASA
KEUANGAN PASCA BERLAKUNYA POJK NOMOR 1/POJK.07/2013
DAN POJK NOMOR 1/POJK.07/2014 TERHADAP PENYELESAIAN
SENGKETA NASABAH DI INDONESIA**

Nun Harrieti, S.H., M.H

Fakultas Hukum, Universitas Padjajaran

Jl. Dipati Ukur Nomor 35, Cobleng, Bandung, Jawa Barat 40132

nun_harrieti@yahoo.com

Naskah diterima: 20 Juli; direvisi: 22 Agustus; disetujui: 29 Agustus

ABSTRAK

Sejak 31 Desember 2013 fungsi, tugas dan wewenang untuk mengatur dan mengawasi perbankan telah beralih secara efektif dari Bank Indonesia (yang selanjutnya disebut dengan BI) kepada Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan OJK), sehingga saat ini kewenangan BI mencakup kebijakan moneter dan dalam lalu lintas pembayaran. Tahun 2014 BI telah menetapkan PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran dan sebelumnya PBI tentang Mediasi Perbankan serta OJK menetapkan POJK tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan yang berlaku secara efektif sejak Juli 2014 dan POJK tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Aturan-aturan tersebut diantaranya mencakup mengenai mekanisme penyelesaian sengketa melalui fasilitasi BI dan OJK, mengingat Nasabah sebagai konsumen perbankan tercakup dalam lingkup aturan-aturan tersebut. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu bagaimanakah kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah di Indonesia serta bagaimanakah sinkronisasi kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah tersebut. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normatif dengan spesifikasi penelitian bersifat deskriptif analitis. Kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah di Indonesia adalah berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 7 Undang-undang OJK yaitu sengketa yang mencakup ranah *microprudential* menjadi kewenangan OJK dan yang mencakup ranah *macroprudential* menjadi kewenangan BI termasuk dalam penyelesaian sengketa nasabah dalam sistem pembayaran. Sinkronisasi kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah di Indonesia dilakukan dengan cara berkoordinasi sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 39 Undang-undang OJK, agar tidak terjadi tumpang tindih pengaturan penyelesaian sengketa nasabah.

Kata kunci: *Sengketa Nasabah, Perbankan, Mekanisme Penyelesaian Sengketa.*

AUTHORITY OF BANK INDONESIA AND AUTHORITY FINANCIAL SERVICES POST ENTRY POJK NUMBER 1/POJK.07/2013 AND POJK NUMBER 1/POJK.07/2014 OF DISPUTE SETTLEMENT CUSTOMER IN INDONESIA

Nun Harrieti, S.H., M.H

Faculty of Law, University of Padjajaran

Dipati Ukur Street Number 35, Coblong, Bandung, Jawa Barat 40132

nun_harrieti@yahoo.com

ABSTRACT

Since December 31, 2013 the functions, duties and authority to regulate and supervise the banking system has been switched effectively from Bank Indonesia (hereinafter referred to as BI) to the Authority Financial Services (hereinafter referred to as the OJK), so this time the authority of BI include monetary policy and in payment traffic. In 2014 the central bank has set a regulation on Consumer Protection Service Payment System and previous PBI on Banking Mediation and OJK set POJK on Consumer Protection Financial Services which took effect in July 2014 and POJK on Institute Alternative Dispute Resolution. Among them are rules include the mechanisms of dispute resolution through the facilitation of BI and the OJK, given the customer as a consumer banking within the scope of those rules. The problem in this research is how authority BI and OJK in the dispute resolution of customers in Indonesia as well as how the synchronization BI and OJK authority in the customer dispute resolution. This study uses normative juridical approach with specifications descriptive analytical research. BI and OJK authority in of customers dispute resolution in Indonesia is based on the provision in Article 7 of Law OJK that disputes include microprudential sphere under the authority of OJK and that includes the realm of authority BI macroprudential be included in a of customers dispute resolution in the payment system. Synchronization authority of BI and OJK in of customers dispute resolution in Indonesia is done by way of coordination as provided for in Article 39 of the Law of OJK, in order to avoid overlapping of customers dispute resolution arrangements.

Keywords: *Customer Dispute, Banking, Dispute Resolution Mechanism.*

A. Latar belakang

Perbankan memegang peranan yang sangat penting dalam sistem perekonomian nasional. Fungsi utama perbankan adalah sebagai lembaga intermediasi. Hal tersebut sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 3 Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (yang selanjutnya disebut Undang-undang Perbankan). Perbankan berfungsi sebagai lembaga perantara antara masyarakat yang mengalami *surplus of fund* dengan masyarakat yang mengalami *lack of fund* dengan cara mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit.

Simpanan berdasarkan Pasal 1 angka (5) Undang-undang Perbankan adalah dana yang dipercayakan oleh masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan/atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu. Masyarakat menyimpan dananya di bank dalam bentuk simpanan yang dimiliki oleh bank baik melalui mekanisme tabungan, giro, deposito dan lain sebagainya. Dana-dana yang ditempatkan oleh masyarakat di dalam simpanan disalurkan kembali oleh bank dalam bentuk Kredit. Kredit berdasarkan Pasal 1 angka (11) Undang-undang Perbankan adalah penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga. Unsur-unsur kredit berdasarkan definisi tersebut adalah meliputi penyediaan dana atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dan pihak lain, jangka waktu tertentu dan bunga. Kredit adalah produk utama perbankan. Berdasarkan definisi dan unsur-unsur kredit tersebut hanya bank satu-satunya lembaga keuangan yang memiliki kegiatan usaha berupa kredit.

Perbankan dengan kegiatan usahanya berupa kredit tersebut mampu membantu menggerakkan roda perekonomian. Aliran dana dari masyarakat yang menabungkan uangnya di bank kepada masyarakat yang membutuhkan, terutama para pengusaha yang membutuhkan modal melalui perantara bank, mampu meningkatkan gairah berusaha yang pada akhirnya diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Tingkat kesejahteraan masyarakat yang semakin baik mampu meningkatkan jumlah simpanan di bank, dengan begitu bank akan dapat menyalurkan kredit lebih banyak lagi. Hal ini selaras dengan tujuan perbankan sebagaimana diamanatkan di dalam Pasal 4 Undang-undang Perbankan yaitu menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.

Bank sebagai lembaga intermediasi sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat, mengingat dana yang dialirkan oleh bank melalui kredit dan kegiatan usaha bank lainnya sebagian besar bersumber dari simpanan masyarakat. Yang dimaksud dengan sumber-sumber dana bank adalah usaha bank dalam menghimpun dana untuk membiayai operasinya.¹ Dana yang berasal dari

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), hlm. 58.

masyarakat luas merupakan sumber dana terpenting bagi kegiatan operasional bank. Semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, maka semakin tinggi pula tingkat partisipasi masyarakat dalam menempatkan dananya di bank, selain faktor-faktor lain yang mempengaruhi seperti tingkat pengetahuan masyarakat, dan lain sebagainya. Oleh karenanya bank dalam menjalankan kegiatan usahanya dihadapkan dalam berbagai risiko, salah satunya adalah risiko reputasi. Bank harus mampu menjaga reputasinya dalam rangka menjaga bahkan meningkatkan tingkat kepercayaan (*trusted*) masyarakat.

Masyarakat/pihak yang menggunakan jasa bank disebut dengan nasabah. Tak jarang dalam melakukan kegiatan usahanya, bank mengalami sengketa dengan nasabahnya. Hal tersebut adalah sesuatu yang lumrah mengingat hubungan hukum yang terjadi antara bank dengan nasabahnya hampir seluruhnya menyangkut nilai uang. Nasabah pada bank terbagi menjadi dua yaitu nasabah penyimpanan dan nasabah kreditur. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan. Hal tersebut sebagaimana tercantum di dalam Pasal 1 angka (17) Undang-undang Perbankan. Nasabah debitur berdasarkan Pasal 1 angka (18) Undang-undang Perbankan adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Sejak 31 Desember 2013 kewenangan dalam mengatur dan mengawasi perbankan telah beralih secara efektif dari Bank Indonesia (BI) kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Sebelum berlakunya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang OJK). Seluruh lembaga keuangan diawasi dan diatur oleh otoritasnya masing-masing. Perbankan diatur dan diawasi oleh BI, pasar modal dan lembaga pembiayaan diatur dan diawasi oleh BAPEPAM-LK. Sejak berlakunya Undang-undang OJK, maka seluruh lembaga keuangan tersebut diatur dan diawasi di dalam satu atap yaitu oleh OJK. Pertimbangan dibentuknya pengaturan dan pengawasan satu atap terhadap seluruh lembaga keuangan adalah sebagaimana tercantum di dalam pertimbangan dibentuknya Undang-undang OJK yaitu bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta bahwa berdasarkan pertimbangan tersebut, diperlukan otoritas jasa keuangan yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara terpadu, independen dan akuntabel.

Pasal 1 angka (1) Undang-undang OJK memberikan definisi mengenai OJK yaitu lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud di dalam undang-undang tersebut. Kehadiran OJK dalam sektor perbankan, sebetulnya sudah diamanatkan di dalam Pasal 34 ayat (1) Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia

dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang (yang selanjutnya disebut dengan Undang-undang Bank Indonesia). Pasal tersebut berisi bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang. Pasal 34 ayat (2) Undang-undang Bank Indonesia mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan tersebut dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010, namun hal tersebut baru dapat direalisasikan setahun kemudian dengan disahkannya Undang-undang OJK pada tanggal 22 November 2011.

Hadirnya Undang-undang OJK telah mengurangi tugas dan kewenangan BI. Pasal 8 Undang-undang Bank Indonesia menentukan bahwa untuk mencapai tujuan BI dalam mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah, maka BI mempunyai tugas menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran serta mengatur dan mengawasi bank. Sejak disahkannya Undang-undang OJK, maka tugas mengatur dan mengawasi Bank telah beralih kepada OJK termasuk segala kewenangan yang melekat di dalam tugas tersebut.

Hal pertama yang menjadi salah satu fokus OJK pada awal pembentukannya adalah mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Hal tersebut dibuktikan dengan disahkannya POJK yang pertama kali pada tahun 2013 yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan). Disahkannya POJK ini sebagai pelaksanaan dari Pasal 31 Undang-undang OJK yang menentukan bahwa ketentuan lebih lanjut mengenai Perlindungan Konsumen dan Masyarakat diatur dengan Peraturan OJK (atau sering disingkat POJK). Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Hal tersebut sebagaimana tercantum di dalam Pasal 1 angka (2) POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Merujuk pada definisi tersebut, maka perlindungan nasabah tercakup juga di dalam ketentuan ini.

Selain POJK mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, OJK juga telah mengesahkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (yang selanjutnya disebut dengan POJK tentang LAPS). Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (yang selanjutnya disebut dengan LAPS) berdasarkan Pasal 1 angka (2) POJK tentang LAPS adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. LAPS dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi-asosiasinya, sehingga akan dibentuk LAPS sesuai dengan lembaga keuangan yang ada, seperti contohnya di bidang perbankan akan di bentuk Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (yang selanjutnya disebut dengan LAPSPI) yang melakukan penyelesaian sengketa di bidang perbankan termasuk sengketa nasabah di luar pengadilan.

Tahun 2014 BI mengesahkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. (selanjutnya ditulis PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran). Pasal 1 angka (1) PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran memberikan definisi mengenai Sistem Pembayaran yaitu pembayaran sebagaimana dimaksud dalam undang-undang yang mengatur mengenai BI. Pasal 1 angka (6) Undang-undang BI memberikan definisi Sistem Pembayaran adalah suatu sistem yang mencakup seperangkat aturan, lembaga, dan mekanisme yang digunakan untuk melaksanakan pemindahan dana guna memenuhi suatu kewajiban yang timbul dari suatu kegiatan ekonomi.

Salah satu pertimbangan disahkannya peraturan ini adalah bahwa dalam rangka melaksanakan tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran, selain melakukan pengaturan mengenai aspek kelembagaan dan mekanisme, perlu pula memperhatikan aspek perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran. Konsumen Jasa Sistem Pembayaran adalah setiap individu yang memanfaatkan jasa Sistem Pembayaran dari Penyelenggara untuk kepentingan diri sendiri dan tidak untuk diperdagangkan. Definisi tersebut sebagaimana tercantum di dalam Pasal 1 ayat (3) PBI Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Definisi Penyelenggara Jasa Sistem Pembayaran sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 Angka (4) PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran adalah Bank atau Lembaga Selain Bank yang menyelenggarakan kegiatan Jasa Sistem Pembayaran yang telah memperoleh izin dari BI.

Bank sebagai lembaga keuangan yang menyelenggarakan sistem pembayaran, selain tunduk ke dalam ketentuan-ketentuan POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK tentang LAPS, juga harus tunduk kepada ketentuan PBI TENTANG Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran ini, begitu pula dengan nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa perbankan, sehingga terdapat dualisme pengaturan perlindungan terhadap nasabah. Hal tersebut berdampak kepada sistem penyelesaian sengketa nasabah, karena baik POJK Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK tentang LAPS maupun PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran sama-sama mengatur mengenai mekanisme penyelesaian sengketa terutama dalam hal fasilitasi penyelesaian sengketa. Terlebih dalam prakteknya sistem pembayaran didominasi oleh sektor perbankan.

B. Perumusan Masalah

Bertitik tolak dari latar belakang yang telah peneliti uraikan terlebih dahulu, maka pokok permasalahan yang akan diteliti adalah:

1. Bagaimanakah Kewenangan BI dan OJK Dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah di Indonesia?
2. Bagaimanakah Sinkronisasi Kewenangan BI dan OJK Dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Tersebut?

C. Tujuan Penulisan

Sejalan dengan pokok permasalahan tersebut, maka tujuan penelitian adalah:

1. Untuk meneliti dan menganalisis Kewenangan BI dan OJK Dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah di Indonesia.

2. Untuk mengkaji dan mengetahui Sinkronisasi Kewenangan BI dan OJK Dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah Tersebut.

D. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis normative yang meliputi penelitian inventarisasi hukum positif, penelitian terhadap asas-asas hukum dan penelitian hukum in concreto, penelitian sistematik hukum, penelitian sejarah hukum dan perbandingan hukum.² Penelitian ini dilakukan dengan cara meneliti data kepustakaan atau data sekunder yang diperoleh dari perpustakaan maupun instansi terkait yang berkompeten dengan penelitian ini. Spesifikasi penelitian ini bersifat deskriptif analitis, yaitu membuat pencandraan secara sistematis mengenai fakta-fakta termasuk di dalamnya menggambarkan peraturan-peraturan yang berlaku.³ Dengan demikian penelitian ini akan menggambarkan berbagai masalah hukum yang diperoleh melalui inventarisasi hukum positif, penemuan asas hukum dan penemuan hukum in concreto tentang mekanisme penyelesaian sengketa nasabah yang bertujuan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh dan sistematis melalui suatu proses analisis dengan menggunakan peraturan hukum, asas hukum dan pengertian hukum mengenai penyelesaian sengketa nasabah.

E. Kajian Teoretis dan Yuridis: Kewenangan BI dan OJK dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah di Indonesia

Sebelum disahkannya Undang-undang OJK, tugas mengatur dan mengawasi perbankan diemban oleh BI. Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 4 ayat (1), (2) dan (3) Undang-undang BI bahwa BI adalah Bank Sentral Republik Indonesia, BI adalah lembaga negara yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pemerintah dan/atau pihak lain, kecuali untuk hal-hal yang secara tegas diatur dalam undang-undang dan BI adalah badan hukum berdasarkan undang-undang tersebut. Bank sentral adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang untuk mengeluarkan alat pembayaran yang sah dari suatu negara, merumuskan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan mengawasi perbankan serta menjalankan fungsi sebagai *lender of last resort*.⁴ Bank sentral di Indonesia hanya satu yaitu BI. Secara makro, peranan bank sentral sangat penting berhubung dunia perbankan adalah urat nadi perekonomian di suatu negara sehingga peranan sektor perbankan dapat mempengaruhi maju mundurnya perekonomian di Negara yang bersangkutan.⁵ Selain secara makro, maka secara mikro peranan bank sentral sangat menentukan untuk dapat meminimalkan risiko-risiko dari dunia perbankan yang pada gilirannya dapat melindungi masyarakat berhubung adanya dana masyarakat dalam bank-bank tersebut.⁶

Tugas-tugas BI tersebut merupakan konsekuensi dari Tujuan BI itu sendiri yang dikenal sebagai *single objectives* BI yaitu untuk mencapai dan memelihara kestabilan nilai rupiah, sehingga tugas-tugas yang diemban BI dalam menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, mengatur dan menjaga system pembayaran,

² Ronny Hanitijo Soemitro, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1990), hlm. 9-10.

³ Sumadi, *Metode Penelitian*, (Jakarta: CV. Rajawali, 1998), hlm. 19.

⁴ Muhamad Djumhana, *Hukum Perbankan di Indonesia*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 93.

⁵ Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 117.

⁶ *Ibid.*,

serta mengatur dan mengawasi bank merupakan tugas-tugas yang saling berkaitan dan mempengaruhi satu sama lain. Kestabilan nilai rupiah dan nilai tukar yang wajar merupakan sebagian dari prasyarat bagi tercapainya pertumbuhan ekonomi yang berkesinambungan yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan rakyat.⁷ Sebaliknya kegagalan untuk memelihara kestabilan nilai rupiah seperti tercermin pada kenaikan harga-harga dapat merugikan karena berakibat menurunkan pendapatan riil masyarakat dan melemahkan daya saing perekonomian nasional dalam kancah perekonomian dunia.⁸

BI dalam menetapkan dan melaksanakan kebijakan moneter, memiliki wewenang untuk menetapkan sasaran-sasaran moneter dengan memperhatikan sasaran laju inflasi, melakukan pengendalian moneter dengan menggunakan cara-cara yang termasuk tetapi tidak terbatas pada operasi pasar terbuka di pasar uang baik rupiah maupun valuta asing, penetapan tingkat diskonto, penetapan cadangan wajib minimum, pengaturan kredit atau pembiayaan. Hal tersebut sebagaimana ditentukan dalam Pasal 10 ayat (1) Undang-undang BI. Pasal 15 Undang-undang BI menentukan bahwa BI dalam tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran berwenang untuk melaksanakan dan memberikan persetujuan dan izin atas penyelenggaraan system pembayaran, mewajibkan penyelenggara jasa sistem pembayaran untuk menyampaikan laporan tentang kegiatannya, menetapkan penggunaan alat pembayaran.

Kewenangan bank sentral dalam melakukan pengaturan dan pengawasan bank adalah sebagai alat atau sarana untuk mewujudkan sistem pembayaran yang sehat yang menjamin dan memastikan dilaksanakannya segala peraturan perundang-undangan yang terkait dalam penyelenggaraan usaha bank oleh bank yang bersangkutan.⁹ Selama bertugas sebagai pengatur dan pengawas perbankan, BI telah mengeluarkan banyak sekali aturan di bidang perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia dan Surat Edaran Bank Indonesia. Pasal 1 angka (8) Undang-undang BI menyebutkan bahwa Peraturan Bank Indonesia adalah ketentuan hukum yang ditetapkan oleh BI dan mengikat setiap orang atau badan dan dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia.

Kewenangan BI dalam tugas mengatur dan mengawasi perbankan diatur di dalam Pasal 25 dan Pasal 26 Undang-undang BI yaitu meliputi kewenangan menetapkan ketentuan-ketentuan perbankan yang memuat prinsip kehati-hatian, memberikan dan mencabut izin usaha bank, memberikan persetujuan atas kepemilikan dan kepengurusan bank, memberikan izin kepada bank untuk menjalankan kegiatan-kegiatan usaha tertentu. Sedangkan pengawasan oleh BI dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penjelasan Pasal 27 Undang-undang BI menyebutkan bahwa pengawasan langsung adalah dalam bentuk pemeriksaan yang disertai dengan tindakan-tindakan perbaikan, sedangkan pengawasan tidak langsung terutama dalam bentuk pengawasan dini melalui penelitian, analisis, evaluasi laporan bank.

Merujuk pada ketentuan Pasal 34 ayat (1) Undang-undang BI, maka pengawasan perbankan akan dilakukan oleh pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang. Penjelasan pasal tersebut

⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*, (Bandung: CV. Mandar Maju, 2012), hlm. 266.

⁸ *Ibid.*,

⁹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 174.

menjelaskan bahwa lembaga jasa keuangan yang akan dibentuk melakukan pengawasan terhadap bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lainnya yang meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat. Terkait dengan tugas mengatur dan mengawasi bank, tampaknya pembuat undang-undang ingin memisahkan antara tugas mengatur dan mengawasi.¹⁰

Kenyataannya saat ini setelah disahkannya Undang-undang OJK pada tahun 2011 yang lalu di dalam Pasal 1 angka (1) Undang-undang OJK menyebutkan bahwa OJK adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut. Sehingga dalam perkembangannya lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen tersebut dibentuk dengan memiliki fungsi, tugas dan wewenang tidak hanya dalam bidang pengawasan, tetapi juga meliputi pengaturan, pemeriksaan dan penyidikan.

Tujuan, Fungsi dan Tugas dibentuknya OJK sebagaimana tertuang di dalam ketentuan Pasal 4, 5 dan 6 Undang-undang OJK adalah bertujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Disahkannya Undang-undang OJK, menyebabkan tugas mengatur dan mengawasi perbankan yang sebelumnya diemban oleh BI beralih kepada OJK. Bila merujuk pada ketentuan Pasal 7 Undang-undang OJK, maka untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan OJK mempunyai wewenang pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank, kesehatan bank, aspek kehati-hatian bank dan pemeriksaan bank. penjelasan Pasal 7 Undang-undang OJK menjelaskan bahwa pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian dan pemeriksaan bank merupakan lingkup pengaturan dan pengawasan *microprudential* yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengaturan *macroprudential* yakni pengaturan dan pengawasan selain mengenai kelembagaan, kesehatan, aspek kehati-hatian dan pemeriksaan bank, merupakan tugas dan wewenang Bank Indonesia. Dalam rangka pengaturan dan pengawasan *macroprudential*, OJK membantu BI untuk melakukan himbauan moral (*moral suasion*) kepada perbankan. Berdasarkan ketentuan tersebut maka tugas pengaturan dan pengawasan perbankan yang bersifat *microprudential* menjadi kewenangan OJK serta pengaturan dan pengawasan perbankan yang bersifat *macroprudential* menjadi kewenangan BI. Namun tidak dijelaskan lebih rinci pengaturan dan pengawasan dalam aspek apa saja yang masuk ke dalam kategori *macroprudential*.

¹⁰ Sentosa Sembiring *o.p cit.*, hlm. 273.

Perlindungan konsumen jasa keuangan dan masyarakat menjadi fokus pertama OJK pada awal pendiriannya. Hal tersebut dibuktikan dengan disahkannya POJK pertama kalinya mengenai perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Hal tersebut merupakan pelaksanaan dari amanat Pasal 31 Undang-undang OJK yang mengamanatkan dibuat dan disahkannya POJK sebagai ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat. Selain itu sebagaimana tertuang di dalam penjelasan Undang-undang OJK bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Prakteknya, seringkali terjadi sengketa antara bank dengan nasabahnya yang tentunya berkaitan dengan pelayanan kegiatan usaha bank. Definisi sengketa sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 1 angka (13) POJK tentang LAPS adalah perselisihan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan dalam kegiatan penempatan dana oleh konsumen pada lembaga jasa keuangan dan/atau pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan setelah melalui proses penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan. Berdasarkan definisi tersebut maka dapat diketahui bahwa yang menjadi objek sengketa adalah dalam kegiatan penempatan dana dan/atau produk lembaga jasa keuangan.

Begitu pula halnya sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 2 PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Perlindungan Konsumen yang diatur dalam PBI ini mencakup Perlindungan Konsumen dalam kegiatan jasa sistem pembayaran yang meliputi penerbitan instrumen pemindahan dana dan/atau penarikan dana, kegiatan transfer dana, kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu, kegiatan uang elektronik, kegiatan penyediaan dan/atau penyetoran uang rupiah dan penyelenggaraan sistem pembayaran lainnya yang akan ditetapkan dalam ketentuan BI. Pasal 3 huruf (d) PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran ini menentukan bahwa prinsip perlindungan konsumen meliputi penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif. Sehingga sengketa yang timbul dalam ruang lingkup sistem pembayaran ini menjadi kewenangan BI pula untuk mengaturnya, begitu pula dari sisi pengawasan. Bank Indonesia melakukan pengawasan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen ini oleh penyelenggara sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 27 PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

F. Hasil Pembahasan: Sinkronisasi Kewenangan BI dan OJK dalam Penyelesaian Sengketa Nasabah di Indonesia

Disahkannya Undang-undang OJK tidak serta merta menghapus ketentuan-ketentuan di dalam Undang-undang Perbankan, Undang-undang BI maupun ketentuan-ketentuan yang sudah dibuat oleh BI baik melalui Peraturan Bank Indonesia maupun dalam bentuk Surat Edaran Bank Indonesia. Ketentuan-ketentuan tersebut dinyatakan tetap berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti berdasarkan Undang-undang OJK. Hal tersebut sebagaimana ditentukan di dalam ketentuan Pasal 70 Undang-undang OJK.

Sebelum beralihnya tugas mengatur dan mengawasi bank kepada OJK, BI sudah mengeluarkan banyak aturan di bidang perbankan. salah satunya yaitu mengenai pengaduan nasabah dan mediasi perbankan melalui Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah

sebagaimana diubah dengan PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah (yang selanjutnya disebut dengan PBI tentang Pengaduan Nasabah) dan PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan sebagaimana diubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan (yang selanjutnya disebut dengan PBI tentang Mediasi Perbankan). Ketentuan-ketentuan di dalam PBI tentang Pengaduan Nasabah dan PBI tentang Mediasi Perbankan masih berlaku sepanjang tidak bertentangan dan belum diganti berdasarkan Undang-Undang OJK.

OJK telah mengesahkan POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada tahun 2013 dan POJK tentang LAPS pada tahun 2014. Sebagaimana tertuang di dalam penjelasan POJK tentang LAPS disebutkan bahwa perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Sehingga POJK ini tidak hanya berlaku bagi sektor perbankan, namun juga berlaku bagi seluruh sektor jasa keuangan.

Salah satu pertimbangan dibentuknya POJK tentang LAPS ini adalah bahwa dalam penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan seringkali tidak tercapai kesepakatan antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan. Sengketa timbul ketika penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan tidak mencapai kata kesepakatan, hal tersebut sesuai dengan definisi sengketa sebagaimana tercantum di dalam Pasal 1 angka (13) POJK tentang LAPS. Mekanisme penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan ditempuh melalui dua tahapan yaitu penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*) dan penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar peradilan (*external dispute resolution*). Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan dilakukan berdasarkan asas musyawarah untuk mencapai mufakat. Pasal 2 POJK tentang LAPS menentukan bahwa pengaduan wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, dalam hal tidak tercapai kesepakatan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan dilakukan melalui LAPS.

LAPS dibentuk oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi masing-masing sektor jasa keuangan. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (2) POJK tentang LAPS maka LAPS bagi sektor perbankan wajib dibentuk paling lambat tanggal 31 Desember 2015. Dalam ketentuan selanjutnya yaitu Pasal 11 ayat (1) ditentukan bahwa dalam hal LAPS belum terbentuk, maka konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK. Fasilitasi sengketa oleh OJK dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sehingga pelaksanaan fasilitasi sengketa oleh OJK ini bersifat sementara sampai terbentuknya LAPS sesuai dengan sektor jasa keuangan masing-masing. LAPS dibidang perbankan bernama LAPSPI (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia).

Sesuai dengan ketentuan Pasal 1 angka (2) PBI tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan menegaskan bahwa konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (3) ketentuan yang sama menegaskan juga bahwa perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Pemberian fasilitasi pengaduan oleh OJK disampaikan kepada anggota dewan komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.

Sesuai dengan Pasal 8 huruf (b) Undang-Undang BI, maka salah satu tugas BI adalah mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran. Kewenangan-kewenangan BI terkait sistem pembayaran ini telah ditentukan di dalam Pasal 15 Undang-undang BI dan pelaksanaan kewenangan tersebut ditetapkan dengan Peraturan Bank Indonesia. Sebagaimana tertuang di dalam Penjelasan Pasal 15 ayat (2) Undang-Undang BI bahwa pokok-pokok ketentuan yang akan ditetapkan dalam Peraturan Bank Indonesia memuat antara lain jenis penyelenggaraan jasa sistem pembayaran yang memerlukan persetujuan BI dan prosedur pemberian persetujuan oleh BI, cakupan wewenang dan tanggung jawab penyelenggara jasa sistem pembayaran, termasuk tanggung jawab yang berkaitan dengan manajemen risiko, persyaratan keamanan dan efisiensi dalam penyelenggaraan jasa sistem pembayaran, penyelenggara jasa sistem pembayaran yang wajib menyampaikan laporan kegiatan, jenis laporan kegiatan yang perlu disampaikan kepada BI dan tata cara pelaporannya, jenis alat pembayaran yang dapat digunakan oleh masyarakat termasuk alat pembayaran yang bersifat elektronik seperti kartu ATM, kartu debit, kartu kredit, kartu Prabayar dan uang elektronik, persyaratan keamanan alat pembayaran dan sanksi administratif berupa denda bagi pelanggarnya. Sehingga berdasarkan penjelasan pasal tersebut, perlindungan konsumen jasa sistem pembayaran adalah perluasan kewenangan BI dalam tugas mengatur dan menjaga kelancaran sistem pembayaran dan tidak tercantum di dalam ketentuan Pasal 15 Undang-undang BI.

PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran juga mengatur mengenai fasilitasi pengaduan oleh BI. Sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 20 PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada BI dengan persyaratan salah satunya adalah konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada penyelenggara dan telah ditindaklanjuti oleh penyelenggara namun tidak terdapat kesepakatan antara konsumen dengan penyelenggara. Ketentuan lebih lanjut mengenai fasilitasi pengaduan ini diatur secara lebih lanjut dalam Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP Tahun 2014 Perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (yang Selanjutnya disebut dengan SEBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran). Tumpang tindihnya ruang lingkup perlindungan konsumen di dalam POJK dan PBI terutama dalam hal kegiatan penempatan dana. Menurut POJK tentang LAPS kegiatan penempatan dana termasuk kedalam kategori sengketa berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka (13) dan berdasarkan PBI tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran salah satu ruang lingkungannya adalah kegiatan transfer dana, penyediaan dan/atau penyetoran uang rupiah, penerbitan instrumen

pemindahan dana dan/atau penarikan dana. kegiatan-kegiatan tersebut juga tergolong pada kegiatan penempatan dana.

Nasabah sebagai konsumen perbankan termasuk ke dalam kategori konsumen sektor jasa keuangan maupun konsumen jasa sistem pembayaran mengingat dalam prakteknya sistem pembayaran didominasi oleh sektor perbankan. Ketika hubungan hukum antara bank dan nasabah mulai tercipta, maka sejak itu terbuka kemungkinan sengketa antar para pihak.¹¹ Sehingga seringkali terjadi dalam satu transaksi terdapat dua ranah pengaturan yaitu oleh BI dan OJK. Contohnya sengketa yang terjadi dalam penyaluran kredit, dalam penyaluran kredit melibatkan dua aspek kewenangan yaitu OJK dari sisi perbankan dan BI dari sisi Jasa sistem pembayaran, sehingga ketika terjadi sengketa dalam penyaluran kredit akan menimbulkan ketidakpastian hukum siapa yang berwenang untuk menyelesaikan sengketa tersebut terutama dalam hal fasilitasi penyelesaian pengaduan, apakah oleh OJK atau oleh BI. Sehingga sinkronisasi kewenangan BI dan OJK dalam Penyelesaian sengketa nasabah yang tercakup di dalam ketentuan perlindungan konsumen menjadi hal yang sangat penting.

Hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan, terlebih perbankan merupakan lembaga keuangan yang sangat bergantung kepada kepercayaan masyarakat. Banyaknya sengketa antara nasabah dengan bank akan sangat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat pada jasa perbankan.¹² Penyelesaian sengketa nasabah harus dilaksanakan secara cepat, sehingga tidak menimbulkan risiko reputasi bagi bank. Kepastian hukum bagi nasabah dalam penyelesaian sengketa merupakan salah satu faktor yang pada akhirnya juga mampu mempengaruhi tingkat kesehatan bank.

Koordinasi antara BI dan OJK harus dilaksanakan dalam berbagai bidang dimulai dari segi pembuatan peraturan sampai dengan pelaksanaannya, agar ketentuan-ketentuan yang dikeluarkan oleh BI dan OJK dapat bersinergi memperkuat stabilitas sistem keuangan. Sebagaimana tercantum dalam penjelasan Undang-undang OJK, untuk mewujudkan koordinasi, kerja sama dan harmonisasi kebijakan yang baik, OJK harus merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan urusan pemerintahan yang berinteraksi secara baik dengan lembaga-lembaga negara dan pemerintahan lainnya dalam mencapai tujuan dan cita-cita kemerdekaan Indonesia yang tercantum dalam konstitusi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sebagaimana ditentukan di dalam Penjelasan Pasal 39 Undang-undang OJK bahwa tata cara koordinasi OJK dengan BI diatur bersama antara OJK dan BI.

G. Penutup

1. Kesimpulan

- a. Kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah di Indonesia adalah berdasarkan ketentuan di dalam Pasal 7 Undang-undang OJK yaitu sengketa yang mencakup ranah *microprudential* menjadi kewenangan OJK dan yang mencakup ranah *macroprudential*

¹¹ Fatmawati, *et. al.*, *Eksistensi Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*, *Privat Law*, Edisi 2 Juli-Oktober 2013, hlm. 48.

¹² Adimas Kusumo, *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Studi Pada Kantor Bank Indonesia Surakarta)*, *Privat Law*, Edisi 02 Juli-Oktober 2013, hlm. 41.

menjadi kewenangan BI termasuk dalam penyelesaian sengketa nasabah dalam sistem pembayaran.

- b. Sinkronisasi kewenangan BI dan OJK dalam penyelesaian sengketa nasabah di Indonesia dilakukan dengan cara berkoordinasi sebagaimana ditentukan di dalam Pasal 39 Undang-undang OJK, agar tidak terjadi tumpang tindih pengaturan penyelesaian sengketa nasabah.

2. Saran

- a. Sebaiknya dibuat *guidelines* yang berisi pembagian kewenangan penyelesaian sengketa nasabah antara BI dan OJK, sehingga dapat dijadikan panduan baik bagi nasabah, bank, maupun OJK dan BI dalam menentukan ranah kewenangan penyelesaian sengketa nasabah.
- b. Sebaiknya koordinasi yang dilakukan oleh OJK dan BI dilakukan mulai dari tahap penyusunan peraturan perundang-undangan sampai kepada tahap pelaksanaan dan pengawasannya, sehingga ketentuan-ketentuan yang dibuat oleh BI maupun OJK dapat bersinergi dalam stabilitas sistem perekonomian pada umumnya.

H. Daftar Pustaka

1. Buku

- Djumhana, Muhamad. *Hukum Perbankan di Indonesia*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti. 2003.
- Fatmawati. *Et. Al. Eksistensi Mediasi Perbankan Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa di Luar Pengadilan*. *Privat Law*. Edisi 2 Juli-Oktober 2013.
- Fuady, Munir. *Hukum Perbankan Modern*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2003.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012.
- Kusumo, Adimas. *Pelaksanaan Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Dengan Bank Melalui Mediasi Perbankan Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah (Studi Pada Kantor Bank Indonesia Surakarta)*. Edisi *Privat Law*. 02 Juli-Oktober 2013.
- Soemitro, Ronny Hanitjo, *Metodelogi Penelitian Hukum dan Jurimetri*. Jakarta: Ghalia Indonesia. 1990.
- Sembiring, Sentosa, *Hukum Perbankan Edisi Revisi*. Bandung: Mandar Maju. 2012.
- Sumadi. *Metode Penelitian*. Jakarta: CV. Rajawali. 1998.

2. Peraturan Perundang-undangan

- Republik Indonesia. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945*. UUD Tahun 1945. Naskah Asli;
- _____. *Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*, UUD NRI Tahun 1945 Hasil Amandemen.
- _____. *Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan*.
- _____. *Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Sebagaimana Telah Diubah Beberapa Kali dengan Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang*

Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia dan Undang-undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia Menjadi Undang-Undang.

_____.Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Sebagaimana Diubah dengan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

_____.Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.

_____.Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

_____.Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

_____.PBI Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan Sebagaimana Diubah dengan PBI Nomor 10/1/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan.

_____.Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagaimana Diubah dengan PBI Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.

_____.Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 16/16/DKSP Tahun 2014 Perihal Tata Cara Pelaksanaan Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran.