**Universitas Indonesia Library >> UI - Skripsi Membership**

# Analisis yuridis mekanisme penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan nasabah perbankan setelah dibentuknya UU No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan = Juridical analysis of dispute resolution mechanism in purpose of banking customers protection after the establishment of financial services authority Law Number 21 year of 2011

Gelora Martanti, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20330776&lokasi=lokal

---

Abstrak

Dengan adanya Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan seluruh lembaga jasa keuangan termasuk perbankan akan dilakukan oleh OJK secara terintegrasi. Salah satu tujuan OJK adalah melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Skripsi ini akan meneliti apa saja kewenangan OJK dalam usaha perlindungan konsumen; bagaimana rancangan perubahan mekanisme penanganan sengketa perbankan dengan adanya OJK; serta hal apa sajakah yang perlu diperhatikan oleh OJK dalam upaya perlindungan konsumen, khususnya nasabah perbankan. Metode penelitian dalam penulisan ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menekankan pada penggunaan norma-norma hukum secara tertulis serta didukung dengan hasil wawancara dengan narasumber dan informan. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa Kewenangan OJK dalam usaha perlindungan konsumen tercermin dalam beberapa pasal di dalam Undang-Undang OJK yaitu Pasal 28, Pasal 29, dan Pasal 30. Selain itu, saat ini OJK baru memiliki mekanisme pengaduan dan penanganan sengketa antara konsumen dan lembaga jasa keuangan secara umum, sedangkan mekanisme penyelesaian sengketa perbankan secara khusus masih dalam tahap perancangan, namun sejak awal tahun 2013, financial customer care yang dibentuk oleh OJK akan sudah mulai beroperasi. Sejak saat itu OJK akan menerima semua pengaduan konsumen lembaga jasa keuangan, termasuk sektor perbankan, namun untuk penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa nasabah perbankan masih akan dilakukan oleh Bank Indonesia hingga nanti selanjutnya, pada 31 Desember 2013, kewenangan untuk melakukan penyelesaian sengketa perbankan akan beralih sepenuhnya kepada OJK.

.....With the establishment of Financial Services Authority or Otoritas Jasa Keuangan (OJK), all the duties and the authority of regulation, supervision, examination, and investigation of all financial institutions, including the banking  sector, will be held integrated by OJK. One of OJK's objectives is consumers and societies protection. This research will examine the OJK's authority in purpose of consumers protection; the alteration in dispute resolution mechanism as the consequence of OJK's establishment; and matters that need to be considered by OJK in order to protecting consumers, especially banking customers. This research is examined through normative juridical approach, which emphasizes on the use of legal norms, and will be supported by some interviews.

This research concluded that the OJK's authority of consumer protection are reflected in the Financial Services Authority Law Article 28, Article 29 and Article 30. Furthermore, now, OJK has had a general mechanism of financial costumer care and dispute resolution for all sectors of financial service institutions, but, the special mechanism of banking dispute resolution is still continuously discussed. However, due to the financial customer care that will be opened in the beginning of 2013, OJK will still in collaboration with

Bank Indonesia in order to resolve banking customers complaints and disputes. OJK will receive all complaints from the customers of all sectors of financial service institutions, but the complaints of banking sector will still be reported to Bank Indonesia to be solved. This collaboration will be continuously held until the authority of banking dispute resolution will be completely transferred from Bank Indonesia to OJK in December 31, 2013.