

Tinjauan yuridis penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia = Legal analysis of dispute resolution between customer and bank by the Institution of Alternative Dispute Resolution for Indonesian Banking (LAPSPI)

Leuwa, Johana Tania, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20444889&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Skripsi ini membahas mengenai penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank oleh lembaga alternatif penyelesaian sengketa khusus perbankan, yakni LAPSPI. Permasalahan yang dibahas dalam skripsi ini adalah terkait pengaturan mengenai perlindungan Nasabah Bank di Indonesia dan mekanisme penyelesaian sengketa antara Nasabah dan Bank melalui LAPSPI. Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian yuridis normatif dengan menggunakan data sekunder. Berdasarkan permasalahan terkait pengaturan mengenai perlindungan Nasabah Bank, didapatkan hasil bahwa terdapat sejumlah peraturan yang memberikan jaminan perlindungan terhadap hak-hak Nasabah Bank, yakni diantaranya adalah Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan Peraturan Bank Indonesia tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Terkait penyelesaian sengketa oleh LAPSPI, penyelesaian sengketa merupakan salah satu upaya perlindungan terhadap Nasabah Bank. Penyelesaian sengketa melalui LAPSPI hanya dapat dilakukan apabila Nasabah dan Bank telah melakukan upaya penyelesaian sengketa di internal Bank, atau yang dikenal dengan cara Internal Dispute Resolution (IDR). Penyelesaian sengketa melalui IDR seringkali tidak mencapai kesepakatan antara Nasabah dan Bank. Untuk mengatasi hal tersebut, Otoritas Jasa Keuangan membentuk LAPSPI sebagai sarana bagi Nasabah untuk mengadukan dan menyelesaikan sengketa dengan Bank. Adapun saran yang dapat diberikan adalah perlu adanya harmonisasi dan sinkronisasi peraturan dengan cara membuat satu peraturan yang mengatur khusus mengenai berbagai lembaga penyelesaian sengketa perbankan yang dapat dipilih sesuai kebutuhan Nasabah, dan perlu memublikasikan LAPSPI dengan lebih maksimal agar eksistensi LAPSPI sebagai lembaga baru dapat diketahui dan dimanfaatkan dengan baik oleh Nasabah Bank pada khususnya.

ABSTRACT

The focus of this study is about dispute resolution between Customer and Bank by LAPSPI. Discussion issues in this study are about regulation in Indonesia

concerning the protection for Customer and about dispute resolution between Customer and Bank by LAPSPI. The method used in this study is juridicalnormative study by using secondary data as the main data source. Based upon the issue on regulation concerning the protection of Customer, result shows that there are several regulations which give the guarantee for Customer's rights protection, among them are Law of Consumer Protection, Law of Authority of Financial Services (OJK), OJK Regulation about Financial Services Consumer Protection, and Bank of Indonesia Regulation about Bank Customer Complaints Resolution. Related to dispute resolution through LAPSPI, the dispute resolution itself is one of the ways to protect the Customer. The dispute resolution through LAPSPI can be processed if only the Customer and Bank have done the dispute resolution in Internal Bank, known as Internal Dispute Resolution (IDR) method. Dispute resolution through IDR usually does not reach the consensus from both Customer and Bank. In order to solve that problem, OJK established LAPSPI as a mean for Customer to denounce his problem and resolve his dispute with the Bank. Recommendations for this study are the need for rules harmonization and synchronization by making a new regulation which specifically concerns about the choices of institutions of dispute resolution on banking and also the need to publicize LAPSPI's existence more intensively as a newborn institution, so that LAPSPI can be more utilized by the Customer in particular.