

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Adapun kewenangan yang dimiliki OJK dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen khususnya nasabah perbankan adalah Pertama, Kewenangan Untuk Melakukan Tindakan Pencegahan Kerugian Konsumen, meliputi : Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya; Meminta lembaga jasa keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Kedua, Pelayanan Pengaduan Konsumen, meliputi kegiatan sebagai berikut: Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan ; Membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku Lembaga Jasa Keuangan. Di dalam mekanisme penyelesaian sengketa pengaduan konsumen tersebut dimasukkan wewenang OJK untuk melakukan verifikasi dan pemeriksaan khusus atas pengaduan konsumen. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-

undangan di sektor jasa keuangan. Dan yang ketiga adalah Kewenangan Melakukan Pembelaan Hukum, meliputi kewenangan untuk:Memerintah atau melakukan tindakan tertentu kepada lembaga jasa keuangan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang di rugikan lembaga jasa keuangan.

2. Perubahan penanganan penyelesaian sengketa dalam rangka perlindungan nasabah perbankan pasca terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan.

Berlakunya UU OJK, maka fungsi pengawasan dan penyelesaian sengketa lembaga jasa keuangan kewenangannya akan dipegang oleh OJK. Walaupun demikian, Peraturan OJK tidak mencabut keberlakuan Peraturan BI selama ketentuan-ketentuan dalam Peraturan BI tidak bertentangan dengan Peraturan OJK. Berdasarkan peraturan-peraturan yang berlaku proses penyelesaian sengketa antara Bank dengan Konsumen dapat dibagi menjadi dua tahapan yaitu :

- (1) Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Bank

POJK No.1/2013 mewajibkan setiap Bank untuk memiliki unit yang dibentuk secara khusus di setiap kantor Bank untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh Konsumen tanpa dipungut bayaran. Pengaduan harus didasari atas adanya kerugian/potensi kerugian finansial pada Konsumen karena kesalahan atau kelalaian Bank.

Berdasarkan PBI No. 7/2005 pengaduan tersebut dapat dilakukan baik secara tertulis maupun secara lisan, pada setiap kantor Bank terlepas dari apakah kantor Bank tersebut merupakan kantor Bank tempat Konsumen membuka rekening dan/atau melakukan transaksi keuangan.

(2) Penyelesaian Sengketa Melalui OJK

Fasilitasi di sektor perbankan merupakan salah satu bentuk penyelesaian pengaduan konsumen yang terindikasi antara konsumen/nasabah dengan pelaku usaha jasa keuangan yang ketentuannya ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Fasilitasi oleh OJK dipersiapkan untuk menghindari kekosongan sebelum dibentuknya lembaga mediasi perbankan atau Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia yang baru beroperasi Januari tahun ini. Jadi, fasilitasi bukan merupakan bentuk degradasi kelembagaan. Dalam Penyelesaian sengketa ini, fasilitasi ini bukanlah suatu keharusan. Dimana konsumen yang merasa dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui BPSK atau jalur litigasi. Penyelesaian sengketa dengan fasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan ini prosedurnya sama dengan mediasi perbankan yang dilakukan oleh Bank Indonesia dulunya. Bedanya, mediasi perbankan lebih menyinggung kepada substansial dalam upaya penyelesaian sengketa. Sedangkan penyelesaian sengketa oleh LAPSPI juga tidak jauh berbeda dengan

mediasi perbankan yang dulunya dilakukan oleh BI, karena mediasi perbankan yang dulul BI lakukan sudah cukup baik dan efektif.

B. Saran

Secara umum, ada beberapa saran yang ingin Penulis ajukan berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, yaitu:

1. Sebaiknya OJK, khususnya bagian yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen, dalam membuat alur tentang penyelesaian pengaduan dan penyelesaian sengketa perbankan hendaknya bekerjasama dan menerima masukan-masukan daripada Bank Indonesia, sebagai lembaga yang terlebih dahulu bertugas menyelesaikan pengaduan dan sengketa perbankan.
2. OJK dalam membuat peraturan-peraturan yang mengatur perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan, khususnya dalam bidang perlindungan nasabah perbankan, sebaiknya bekerjasama dengan para akademisi yang membidangi perbankan dan perlindungan nasabah, instansi-instansi terkait seperti Bank Indonesia, LPS, Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK), dan Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI).