



FASILITASI PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH SEBAGAI ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN JASA KEUANGAN

Vidya Dyah Werdani¹, Dora Kusumastuti², Josef Purwadi Setiodjati³

¹²³Fakultas Hukum, Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Kec. Banjarsari, Surakarta, Jawa Tengah, 57136,0271-853839

e-mail co Author: vividyadyahwerdani@gmail.com

ABSTRACT

Customer complaints and the form of dispute resolution between customers and PUJK effectively and efficiently are important factors in the financial services industry. Without such provisions, customer and public trust is very difficult to realize, which will ultimately affect the development of PUJK businesses and the industry as a whole.

This study aims to examine and provide suggestions on how to protect consumers/customers in implementing customer complaint resolution facilitation as an alternative to resolving consumer disputes in financial services.

The research method in this thesis uses empirical research, namely collecting data directly from related parties related to the research object, using free interview techniques.

The results of the study are that customer complaints that cannot be resolved by PUJK can be submitted to OJK by customers submitting a written request to OJK to facilitate their complaints. The implementation of complaint resolution facilitation by OJK is carried out through several stages, namely; Pre-facilitation Stage, Facilitation Stage, and Post-facilitation Stage. In this complaint process, OJK also experiences various obstacles in the form of; customers do not yet understand the disputes being complained about and how the complaint process is at OJK, customers still have difficulty in providing complete required documents, and obstacles in determining the time to facilitate complaints in the form of clarification between PUJK and Customers.

Keywords: *Complaint Facilities, OJK, Banking, Consumer Protection*



ABSTRAK

Pengaduan nasabah dan bentuk penyelesaian sengketa antara nasabah dengan PUJK secara efektif serta efisien adalah faktor penting di industri jasa keuangan. Tanpa adanya ketentuan semacam itu kepercayaan nasabah dan masyarakat sangat sulit untuk di wujudkan, pada akhirnya akan mempengaruhi perkembangan usaha PUJK dan industri secara keseluruhan.

Penelitian ini bertujuan mengkaji dan memberikan usulan bagaimana perlindungan konsumen/nasabah dalam pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah sebagai alternatif penyelesaian sengketa konsumen jasa keuangan.

Metode Penelitian dalam skripsi ini menggunakan penelitian Empiris, yaitu pengumpulan data secara langsung dari pihak terkait yang berhubungan dengan objek penelitian, dengan teknik wawancara bebas.

Hasil Penelitian yaitu Pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan oleh PUJK dapat disampaikan kepada OJK dengan cara nasabah menyampaikan permohonan secara tertulis kepada OJK untuk memfasilitasi pengaduannya. Pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK dilakukan melalui beberapa tahap yaitu; Tahap Prafasilitas, Tahap Fasilitasi, dan Tahap Pasca Fasilitasi. Dalam proses pengaduan ini OJK juga mengalami berbagai hambatan berupa; nasabah belum memahami sengketa yang diadukan dan bagaimana proses pengaduan di OJK, nasabah masih sulit dalam memberikan dokumen persyaratan dengan lengkap, serta kendala dalam menentukan waktu untuk melakukan fasilitasi pengaduan yang berupa klarifikasi antara PUJK dengan Nasabah.

Kata Kunci : Fasilitasi Pengaduan, OJK, Perbankan, Perlindungan Konsumen

PENDAHULUAN

Lembaga perbankan adalah suatu lembaga yang sangat tergantung kepada kepercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, tanpa adanya kepercayaan dari masyarakat, tentu suatu bank tidak mampu menjalankan kegiatan usahanya dengan baik. Nasabah memiliki kedudukan yang lebih lemah apabila dibandingkan dengan bank, dalam beberapa penelitian yang telah dilakukan hubungan antara konsumen dan pelaku usaha berada pada hubungan yang sub ordinat (tidak seimbang) pelaku usaha memiliki posisi tawar yang lebih kuat dari konsumen. Dalam hubungan antara konsumen dan pelaku usaha dalam bidang jasa keuangan khususnya konsumen dihadapkan pada pilihan *take it or leave it*, menyetujui isi perjanjian atau tidak menyetujui perjanjian yang artinya tujuannya tidak akan pernah tercapai. Hal tersebut dipengaruhi karena adanya kontrak baku yang dibuat bank, bahkan sering kali sudah



tercetak (*boilerplate*) dalam bentuk formulir-formulir tertentu. Perjanjian baku dibuat secara sepihak oleh bank yang memberikan pembiayaan kepada konsumen. Dalam perjanjian baku tersebut isinya (unsur *aksidentalita*) ditetapkan oleh bank dan tidak bisa ditawar, dan konsumen hanya menentukan unsur *esensial* dari perjanjian. Umumnya pada perjanjian berlaku asas kebebasan berkontrak, namun pada perjanjian baku asas tersebut tidak sepenuhnya berlaku, calon nasabah hanya dapat menerima atau menolak klausul-klausul perjanjian yang telah ditentukan bank secara sepihak. Hal ini mengakibatkan dalam kondisi tertentu terjadi penyalahgunaan wewenang dimana seperti bank memanfaatkan ketidak berdayaan nasabah. Kedudukan nasabah yang lemah juga nyata dengan *asymmetric information* dalam sistem perbankan, yaitu tidak diberikannya akses kepada nasabah deposan untuk mengetahui kemana dana mereka yang diinvestasikan oleh bank. Berkaitan dengan hal tersebut, maka diperlukan mekanisme yang memberikan perlindungan bagi nasabah.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengatur upaya untuk melindungi dan menjamin kepentingan nasabah terhadap kerugian yang diakibatkan oleh kesalahan atau kelalaian bank, yaitu dengan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan berdasarkan ketentuan Pasal 29 huruf c Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen meliputi memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Fasilitasi penyelesaian pengaduan merupakan upaya OJK untuk menyelesaikan sengketa perbankan dengan melindungi nasabah. OJK bukanlah lembaga penyelesaian sengketa, namun memiliki kewenangan memberikan fasilitasi penyelesaian pengaduan untuk menyelesaikan sengketa perbankan. Saat ini dapat diketahui bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai adanya fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK dan apa saja sengketa yang dapat difasilitasi dengan fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK, serta bagaimana cara-cara melakukan pengaduan kepada OJK.

METODE

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Penelitian Empiris (*field research*) yaitu pengumpulan data secara langsung dari pihak terkait yang berhubungan dengan objek penelitian. Metode yang digunakan yaitu dengan teknik wawancara tidak terstruktur yang hanya memuat garis besar tentang hal yang akan ditanyakan, selanjutnya dikembangkan sendiri oleh peneliti dengan teknik wawancara bebas, guna



mendapatkan data yang dibutuhkan. Wawancara dilakukan dengan melakukan wawancara langsung dengan pihak yang terkait dan berwenang sesuai dengan objek penelitian yang diangkat.

Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, yaitu sebuah analisis yang menghasilkan data deskriptif analisis agar mendapatkan uraian yang sistematis dan menggambarkan informasi factual mengenai pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah sebagai alternatif penyelesaian sengketa perbankan oleh OJK Surakarta. Selanjutnya data yang telah diperoleh akan disajikan secara deskriptif, yaitu menguraikan, menjelaskan dan/atau menggambarkan sesuai dengan penelitian ini untuk mencari jawaban dan mencari solusi dari persoalan yang diteliti guna menghasilkan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan

Fasilitasi pengaduan nasabah merupakan suatu fasilitas yang diberikan oleh OJK guna menyelesaikan sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuang (PUJK) dengan konsumen/nasabah. Dijelaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 1 ayat (11) memberikan pengertian bahwa Fasilitasi adalah upaya penyelesaian sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi. Sedangkan Pasal 1 ayat (6) hingga ayat (8) menjelaskan mengenai Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas



indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK.

Pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan oleh bank kemudian dapat disampaikan kepada OJK dengan cara nasabah menyampaikan permohonan kepada OJK untuk memfasilitasi pengaduannya. Berdasarkan keterangan dari hasil wawancara dan beberapa Peraturan Disektor Jasa Keuangan yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, bahwa Tahap-tahap dalam penyelesaian pengaduan nasabah oleh OJK ada 3 tahap, yaitu :

- a. Tahap Prafasilitas, merupakan tahap awal dalam penyelesaian pengaduan oleh OJK yang berupa penyampaian pengaduan oleh nasabah secara tertulis kepada OJK, kemudian pelengkapan persyaratan dan administrasi dilanjutkan verifikasi oleh pihak OJK guna menentukan jenis kasus yang diadukan serta solusi yang dapat diberikan. Hasil analisa yang menunjukkan bahwa permasalahan antara nasabah dan bank berindikasi sengketa, maka OJK akan melakukan upaya penyelesaian sengketa. Upaya yang dilakukan oleh OJK untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank yaitu OJK melakukan klarifikasi secara lisan maupun tertulis kepada masing-masing pihak yang bersengketa. Otoritas Jasa Keuangan melakukan klarifikasi ini agar dapat memperdalam sengketa berdasarkan informasi yang diberikan oleh nasabah dan bank. OJK juga memberikan edukasi kepada nasabah dan bank agar sengketa dapat diselesaikan, sehingga tidak perlu menempuh upaya fasilitasi dengan mempertemukan kedua belah pihak. Apabila setelah mendapatkan edukasi pihak bank bersedia mengambil alih sengketa untuk diselesaikan secara internal oleh bank dan nasabah menerima, maka sengketa akan diselesaikan secara internal dengan mekanisme penyelesaian sengketa pada bank tersebut. Dalam hal nasabah menerima penyelesaian sengketa dari bank dan menyatakan bahwa sengketanya telah berakhir, maka nasabah akan mencabut pengaduannya di OJK.



- b. Tahap Fasilitasi, merupakan tahap yang ditempuh apabila Upaya klarifikasi tidak berhasil menyelesaikan sengketa antara nasabah dengan bank. Tahap ini berupa mediasi terbatas, yaitu upaya mempertemukan konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.
- c. Tahap Pasca Fasilitasi, merupakan penandatanganan hasil kesepakatan dalam tahap fasilitasi yang berupa Akta Kesepakatan. Tahap ini juga merupakan pelaksanaan dari Akta Kesepakatan yang telah disepakati oleh nasabah dan PUJK.

Penulis berpendapat bahwa sebenarnya fasilitas pengaduan cukup membantu nasabah karena nasabah mendapatkan solusi dari OJK terkait masalah yang diadukan, tetapi dalam fasilitas ini OJK perlu meningkatkan kembali pengawasan terhadap pihak perbankan/PUJK, karena setelah terjadinya kesepakatan masih dimungkinkan adanya kesalahan dari pihak PUJK ataupun pihak konsumen jasa keuangan. Menurut penulis kurangnya rasa aman dan nyaman yang didapat oleh konsumen jasa keuangan tersebutlah terkadang membuat nasabah beranggapan bahwa dalam fasilitas ini tidak menjamin terpenuhinya hak-hak nasabah dengan baik (permasalahan belum benar-benar selesai bagi nasabah). Sedangkan tujuan dari adanya fasilitasi penyelesaian pengaduan adalah mementingkan terpenuhinya hak-hak nasabah dalam Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, terciptanya rasa percaya kepada Lembaga Jasa Keuangan pada diri nasabah merupakan tujuan utama dalam fasilitasi penyelesaian pengaduan. Klarifikasi merupakan fasilitas yang diberikan OJK untuk menyelesaikan pengaduan nasabah. Namun, dalam POJK hanya mengatur bahwa bentuk fasilitas penyelesaian pengaduan adalah upaya mempertemukan nasabah dan bank. Klarifikasi dilakukan terlebih dahulu sebelum mempertemukan para pihak, sedangkan apabila klarifikasi berhasil menyelesaikan sengketa, maka OJK tidak perlu mempertemukan para pihak. Klarifikasi merupakan upaya pertama yang dilakukan OJK, sedangkan mempertemukan para pihak



adalah upaya terakhir (*ultimum remedium*). Tujuan dari klarifikasi dan mempertemukan para pihak adalah sama, yaitu untuk menyelesaikan sengketa. Oleh karena itu, perlu dikaji ulang pengertian fasilitas penyelesaian pengaduan karena baik klarifikasi maupun mempertemukan para pihak sama-sama bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Tahap klarifikasi tidak selalu menghasilkan penyelesaian sengketa. Dalam hal bank tidak ingin menyelesaikan sengketa secara internal atau setelah melakukan upaya internal nasabah tetap tidak menerima penyelesaian dari bank, maka OJK memberikan fasilitas penyelesaian sengketa dengan mempertemukan kedua belah pihak untuk merundingkan solusi penyelesaian sengketa.

Inti dari substansi-substansi kewajiban pelaku usaha dalam POJK sesungguhnya memiliki relevansinya dengan perlindungan hak-hak konsumen dalam UUPK, baik hak yang sebelum transaksi (hak atas informasi dan edukasi) hak pada saat terjadi transaksi (perjanjian yang seimbang dan adil), serta hak konsumen setelah transaksi seperti kewajiban untuk membayar ganti kerugian atau fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen jasa keuangan. Pada prinsipnya, perlindungan konsumen termasuk nasabah bank hanya dapat berlaku kepada konsumen/nasabah bank yang beritikad baik, inilah yang ditekankan dalam UUPK.

2. Hambatan-Hambatan Yang Ditemui OJK Surakarta Dalam Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah memberikan fasilitasi penyelesaian pengaduan guna membantu konsumen/masyarakat terkait masalah yang diadukan terutama dalam sektor jasa keuangan, namun OJK dalam hal ini kurang melakukan upaya yang maksimal agar masyarakat dapat menggunakan fasilitas tersebut. Kurangnya sosialisasi yang diberikan OJK kepada seluruh masyarakat, baik itu nasabah maupun pegawai bank menyebabkan fasilitasi penyelesaian pengaduan kurang dikenal, mengakibatkan kurangnya pemahaman oleh nasabah/masyarakat mengenai fasilitasi penyelesaian pengaduan



tersebut. Ketidaktahuan masyarakat terhadap fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK merupakan sebuah hambatan besar bagi OJK dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan kepada nasabah, karena ketidaktahuan tersebut akan menyebabkan nasabah melakukan pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan pihak OJK, dan dalam melakukan pengaduan nasabah tidak mengikuti prosedur yang baik dan benar sesuai dengan peraturan yang ada.

Ketidaktahuan ini terjadi karena masyarakat kurang mendapatkan sosialisasi, oleh karena itu sebaiknya OJK mengambil tindakan untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme fasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah, yang didalamnya memuat informasi dan edukasi mengenai fasilitasi penyelesaian pengaduan di OJK. Sosialisasi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. OJK dapat memberikan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat dan bank melalui sosialisasi terbuka maupun dengan seminar yang diadakan di berbagai lembaga, misalnya lembaga pendidikan. Sedangkan sosialisasi tidak langsung dapat dilaksanakan dengan memberikan informasi melalui media cetak, maupun media elektronik.

Fasilitasi penyelesaian pengaduan nasabah ini dalam prosesnya juga terdapat beberapa hambatan yang dilakukan oleh PUJK dan/atau oleh nasabah selaku konsumen jasa keuangan, berupa :

- a. Nasabah dalam prosedur fasilitasi penyelesaian pengaduan terkadang masih belum mengetahui dan/atau memahami sengketa apa saja yang dapat dilakukan fasilitasi penyelesaian sengketa oleh OJK, atau terkadang sengketa yang diajukan oleh nasabah dalam pengaduan terkadang bukan termasuk kewenangan OJK untuk menyelesaikannya.
- b. Nasabah terkadang masih memberikan dokumen yang kurang lengkap untuk digunakan pada tahap selanjutnya, juga nasabah terkadang susah dihubungi karena mengganti nomor teleponnya dan/atau nasabah lupa mencantumkan nomor telepon yang dapat dihubungi, bahkan alamat yang dicantumkan kurang jelas.



- c. Otoritas Jasa Keuangan dalam fasilitasi ini juga dapat mengalami hambatan dikarenakan terdapat kendala dari pihak bank dalam memberikan tanggapan atas permintaan OJK terkait tambahan informasi.
- d. Nasabah dan Bank dalam fasilitasi oleh penyelesaian pengaduan oleh OJK ini sering menimbulkan hambatan, yaitu para pihak kesulitan untuk menentukan waktu fasilitasi karena kepentingan/kesibukan masing-masing, sedangkan fasilitasi harus dilaksanakan sesering mungkin agar para pihak segera menemukan solusi penyelesaian sengketa dan mencapai kesepakatan, selain itu juga dikarenakan proses fasilitasi dibatasi oleh waktu.

KESIMPULAN

1. Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan

Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan merupakan suatu fasilitas yang diberikan oleh OJK guna menyelesaikan sengketa antara PUJK dengan konsumen/nasabah. Dijelaskan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 1 ayat (11) memberikan pengertian bahwa Fasilitasi adalah upaya penyelesaian sengketa dengan mempertemukan Konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian Sengketa yang hasilnya dituangkan dalam akta kesepakatan atau berita acara fasilitasi. Sedangkan Pasal 1 ayat (6) hingga ayat (8) menjelaskan mengenai Pengaduan adalah Pengaduan Berindikasi Sengketa dan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran. Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau



masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh LJK yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK. Pengaduan nasabah yang tidak dapat diselesaikan oleh bank tersebut kemudian dapat disampaikan kepada OJK dengan cara nasabah menyampaikan permohonan secara tertulis kepada OJK untuk memfasilitasi pengaduannya. Pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK dilakukan melalui beberapa tahap yaitu; Tahap Prafasilitas, Tahap Fasilitasi, dan Tahap Pasca Fasilitasi.

2. Hambatan-Hambatan Yang Ditemui OJK Surakarta Dalam Fasilitasi Penyelesaian Pengaduan Nasabah Sebagai Alternatif Penyelesaian Sengketa Konsumen Jasa Keuangan

Proses pengaduan ini OJK juga mengalami berbagai hambatan dalam prosesnya yang dilakukan oleh PUJK dan/atau oleh nasabah selaku konsumen jasa keuangan, berupa; nasabah belum memahami sengketa yang diadukan dan bagaimana proses pengaduan di OJK, nasabah masih sulit dalam memberikan dokumen persyaratan dengan lengkap, serta kendala dalam menentukan waktu untuk melakukan fasilitasi pengaduan yang berupa klarifikasi antara PUJK dengan Nasabah. Hambatan yang berasal dari konsumen juga dapat disimpulkan karena kurangnya sosialisasi yang diberikan OJK kepada seluruh masyarakat, baik itu nasabah maupun pegawai bank menyebabkan fasilitasi penyelesaian pengaduan kurang dikenal, mengakibatkan kurangnya pemahaman oleh nasabah/masyarakat mengenai fasilitasi penyelesaian pengaduan tersebut. Ketidaktahuan masyarakat terhadap fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK inilah yang akan menjadi sebuah hambatan besar bagi OJK dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan kepada nasabah, karena ketidaktahuan tersebut akan menyebabkan nasabah melakukan pengaduan yang tidak sesuai dengan kewenangan pihak OJK, dan dalam melakukan pengaduan nasabah tidak mengikuti prosedur yang baik dan benar sesuai dengan peraturan yang ada.



DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku :

- Adrian Sutedi. 2014. Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan. Raih Asa Sukses.
- Abdulkadir Muhammad. 2019. Hukum Perdata Indonesia. Bandung : PT Citra Aditya Bakti.
- Dora Kusumastuti. Juni 2019. Perjanjian Kredit Perbankan Dalam Prespektif Welfarestate. Yogyakarta : Deepublish, CV Budi Utama.
- Hermansyah. 2013. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Edisi Kedua. Kencana.
- Kasmir. 2011. Dasar-Dasar Perbankan. Rajawali Pers.
- Sentosa Sembiring. Oktober 2012. Hukum Perbankan. Edisi Revisi. Bandung : Mandar Maju.
- Takdir Rahmadi. 2007 . Mediasi Penyelesaian Sengketa Melalui Pendekatan Mufakat. Edisi Kedua. Depok : PT. Raja Grafindo Persada.
- Trisadini P. Usanti dan Abd Shomad. Oktober 2017. Hukum Perbankan. Edisi Pertama. Kencana.

Artikel/Jurnal :

- Andika Persada Putera. Penyelesaian Sengketa Perbankan Dengan Mediasi. Yuridika. Volume 28, Nomor 1. Januari-April 2013.
- Dora Kusumastuti. "Kajian Yuridis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor I/P.Ojk.07/ 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Di Indonesia". Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum QISTIE: Volume 8. Nomor 1. Mei 2015.
- David Y. Wonok. "Perlindungan Hukum Atas Hak-Hak Nasabah Sebagai Konsumen Pengguna Jasa Bank Terhadap Risiko Yang Timbul Dalam Penyimpanan Dana". Edisi Khusus. Vol.I. Nomor 2. April-Juni 2013.
- Hidyaturrochman, Syufa'at. "Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Purwokerto". Jurnal Hukum Ekonomi Syariah. Volume 5. Nomor 1. April 2022.
- Josef Purwadi Setiodjati dan Dora Kusumastuti. "Upaya Pemberdayaan Konsumen Melalui Pendidikan Konsumen Untuk Mewujudkan Keadilan Berdasarkan Nilai Pancasila". Widya Wacana: Volume 9. Nomor 2. Agustus 2014.
- Lukmanul Hakim. Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah Dengan Industri Jasa Keuangan Pada Era Otoritas Jasa Keuangan



(OJK), Keadilan Progresif. Volume 6, Nomor 2. Bandar Lampung. September 2015.

Muhamad Kholid, Penyelesaian Sengketa Perbankan Pasca Keluarnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan. Volume 10, Nomor 1. Juni 2016.

Muhammad Rutabuz Zaman. "Penyelesaian Sengketa Alternatif (Alternative Dispute Resolution) Pada Layanan Jasa Perbankan". Miyah: Volume X. Nomor 01. Januari 2015.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

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

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 /POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Pelindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan

Internet :

Lembaga OJK. Portal OJK. <http://www.ojk.go.id>. diakses pada Minggu 29 Oktober 2023. Pukul 17:00 WIB,

<https://sikapiuangmu.ojk.go.id/>. diakses pada Jumat 16 Februari 2024. Pukul 16.52 WIB.

Ibrahim Sjarief AssegafAssegaf Hamzah dan Partners. Prosedur Mediasi Perbankan di Era Otoritas Jasa Keuangan. <http://www.hukumonline.com>. diakses pada Minggu 29 Oktober 2023. Pukul 16.00 WIB.