

SKRIPSI

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN DI
SUMATERA BARAT**

Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum



oleh:

MUHAMMAD RANDI NOVINO

NPM. 1810012111225

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PADANG

2025

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Reg No: 686/Pdt/02/III-2025

Nama : Muhammad Randi Novino
NPM : 1810012111225
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap
Nasabah Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Di
Sumatera Barat

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada bagian Hukum Perdata pada
Hari Kamis Tanggal Tiga Belas Bulan Maret Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima
dan dinyatakan LULUS.

SUSUNAN TIM PENGUJI

1. Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.

(Ketua/Pembimbing)

2. Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)

3. Dr. Suamperi, S.H., M.H.

(Anggota Penguji)

Dekan Fakultas Hukum

Universitas Bung Hatta



(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

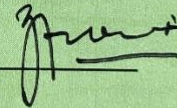
Reg No: 686/Pdt/02/III-2025

Nama : Muhammad Randi Novino
NPM : 1810012111225
Bagian : Hukum Perdata
Judul Skripsi : Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap
Nasabah Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Di
Sumatera Barat

Telah disetujui pada Hari Jumat Tanggal Dua Puluh Delapan Bulan Februari
Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima untuk dipertahankan dihadapan Tim Penguji :

Dr. Elyana Novira, S.H., M.H.

(Pembimbing)



Mengetahui :

Dekan Fakultas Hukum
Universitas Bung Hatta

Ketua Bagian
Hukum Perdata



(Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H.)



(Dr. Yofiza Media, S.H., M.H.)

**PELAKSANAAN PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH
PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN
DI SUMATERA BARAT**

Muhammad Randi Novino¹, Elyana Novira¹

¹Program Studi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Bung Hatta
Email: muhammadnovynorandy@gmail.com

ABSTRAK

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Rumusan masalah: 1) Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberi perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat? 2) Apa Saja kendala yang ditemui dalam upaya perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat? 3) Bagaimana solusi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam melindungi Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat? Metode yang digunakan yaitu Yuridis Sosiologis. Simpulan: 1) Peran OJK dalam memberikan perlindungan hukum kepada nasabah perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat meliputi pengaturan, pengawasan, penyelesaian, edukasi, dan kolaborasi dengan lembaga terkait. 2) Kendala-kendala yang ditemui dalam upaya perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat adalah Kurangnya Harmonisasi Regulasi, Kelemahan pada Pengawasan, Pengaturan Perlindungan Hukum, Keterbatasan Sumber Daya OJK, Kurangnya Aksesibilitas, Prosedur yang Rumit, Rendahnya Literasi Keuangan, Minimnya Sosialisasi oleh OJK, Keterbatasan Kolaborasi dengan Lembaga Lain, Ketakutan masyarakat untuk Mengadu. 3) solusi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam melindungi Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat yaitu

Penguatan Regulasi, Peningkatan Edukasi, Penyederhanaan Prosedur Pengaduan, Kolaborasi Antar-Lembaga, Meningkatkan Aksesibilitas.

Kata Kunci : Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Hukum, Nasabah Perbankan.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
Abstrak.....	ii
Abstract.....	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Metode Penelitian	7
E. Tinjauan Pustaka	11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Hukum Konsumen

1. Pengertian Konsumen	10
2. Definisi Perlindungan Hukum Konsumen	13
3. Bentuk Perlindungan Hukum Konsumen	19

B. Tinjauan Umum Tentang Perbankan

1. Definisi Perbankan	14
2. Fungsi Perbankan	15

3. Jenis–jenis Bank	17
---------------------------	----

C. Tinjauan Umum Tentang Otoritas Jasa Keuangan

1. Definisi Otoritas Jasa keuangan	20
2. Dasar Hukum Otoritas Jasa Keuangan	20
3. Dasar Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan	21
4. Peran Otoritas Jasa Keuangan	21
5. Fungsi dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan	22
6. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan	23
7. Upaya Otoritas Jasa Keuangan dalam Melindungi Hak Nasabah Bank	24

BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberi Perlindungan Hukum kepada Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat	27
B. Kendala yang ditemui dalam Upaya Perlindungan Hukum kepada Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat	35
C. Solusi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam Melindungi Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat.....	42

BAB IV PENUTUP

A. Simpulan	49
B. Saran	50

Daftar Pustaka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Tugas pengawasan bank yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia akan dialihkan kepada Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan. Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan bertugas mengawasi bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lain, meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.¹

Berdirinya Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia tidak terlepas dari dampak krisis ekonomi yang terkait. Pada tahun 1997, bank sentral di beberapa negara mengikuti tren independensi dan intervensi bank sentral, termasuk Inggris (1997), Jerman (1949), dan Jepang (1998). Terlepas dari pihak-pihak yang terlibat, Otoritas Jasa Keuangan berupaya mencontoh berbagai praktik yang dilakukan negara lain.²

Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank

¹ Bank Indonesia, Unit Khusus Musium Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia “*Topik khusus tentang Kelembagaan BI*”, Rati Maryani Palilati Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

² Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm.50-51.

Indonesia (BI), pemerintah wajib membentuk lembaga pengawas independen terhadap sektor jasa keuangan. Pembentukan lembaga independen baru ini sebenarnya sudah diamanatkan sejak lama melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, paling lambat tanggal 31 Desember 2002.

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.

Dengan dibentuknya OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Penerbitan ini sebagai upaya memperkuat upaya pelindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan.

Selain itu, penerbitan POJK ini merupakan tindak lanjut atas amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) dan menggantikan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan

Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan serta menyempurnakan beberapa POJK lainnya. OJK dalam keterangan resminya menyatakan mengapresiasi berbagai masukan dalam penyusunan POJK ini kepada *stakeholder* terkait baik asosiasi industri jasa keuangan hingga Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Di sisi lain, penguatan pengaturan perlindungan konsumen dalam POJK ini mempertimbangkan perluasan pelaku usaha jasa keuangan, digitalisasi produk dan atau layanan di sektor jasa keuangan, serta perkembangan industri jasa keuangan yang makin kompleks dan dinamis.

POJK Nomor 22 Tahun 2023 ini juga mempertegas kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengawasan perilaku PUJK (*Market Conduct*) dalam mendesain, menyediakan informasi, menyampaikan informasi, memasarkan, membuat perjanjian, dan memberikan layanan atas produk atau layanan serta melakukan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan Konsumen kepada PUJK dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan serta tetap memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan PUJK secara adil, efisien, dan transparan.

Konsumen Indonesia umumnya sering mengalami kendala dalam menegakkan haknya. Hal ini antara lain disebabkan oleh kecenderungan dasar konsumen sendiri untuk tidak aktif memperjuangkan hak-haknya, serta kurangnya sumber daya manusia dan kurangnya keseriusan pemerintah dan aparat penegak hukum, yakni hukum yang melindungi konsumen.³

³ Rovita Ayunintyas, 2015, *Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, vol.3 no.11 edisi 2015.

Nasabah bank mempercayakan dan menyimpan dananya pada bank berdasarkan hubungan saling percaya. Hal ini dilakukan dengan membuat perjanjian kredit sebagai bentuk kepastian hukum yang didalamnya ditentukan hak dan kewajiban masing-masing mitra kontrak. Perjanjian kredit ini memungkinkan bank untuk membuka rekening sebagai bentuk hubungan fidusia antara bank dengan nasabah baru. Oleh karena itu, agar bank dapat bertahan dan memberikan manfaat baik bagi bank maupun nasabah, maka harus menjaga kepercayaan nasabah. Namun sangat disayangkan, dalam prakteknya kepercayaan nasabah terhadap bank sering disalahgunakan oleh banyak pihak untuk mengambil keuntungan, misalnya dengan melakukan penggelapan atau penarikan dana nasabah sehingga mengakibatkan kerugian nasabah. Kerugian yang dialami oleh nasabah karena tindakan bank sering kali disebabkan oleh ketidakseimbangan kedudukan antara bank dan nasabah, yang memungkinkan bank memanfaatkan posisinya untuk merugikan nasabah dan mengabaikan hak-hak yang seharusnya mereka dapatkan.⁴

Tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah untuk melindungi dan menjawab seluruh kepentingan konsumen dan masyarakat pada umumnya dalam upaya mencegah terjadinya kerugian. Dalam menyelesaikan perselisihan antara bank dan nasabah, Otoritas Jasa Keuangan berperan dalam memproses pengembalian dana simpanan nasabah yang kemudian hilang, dan Otoritas Jasa Keuangan berperan dalam menangani keluhan nasabah terkait permasalahan yang terjadi. Sebagai bagian dari proses penyelesaian sengketa dengan nasabah, Otoritas Jasa Keuangan dapat mengambil langkah-langkah tertentu dan mengarahkan bank untuk menerima tanggung jawab dengan memberikan ganti rugi atas tindakannya.⁵

⁴ Rizky Maharani Prastita, 2018, "*Peran OJK Dalam Proses Pengembalian Dana Nasabah Bank Yang Hilang dan Keseuaiannya Dalam Perspektif Islam*", Jurnal Al-Irfan, Vol. 1. hal. 124.

⁵ *Ibid.* hlm. 121.

Mengenai perlindungan konsumen di Indonesia sebenarnya sudah cukup memadai, dikarenakan sudah adanya kerangka hukum perlindungan hak-hak konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, dapat disimpulkan peran pemerintah daerah juga terlihat jelas, ditambah dengan hadirnya lembaga-lembaga yang kompeten seperti otoritas jasa keuangan tingkat Provinsi. Namun pengalaman menunjukkan bahwa perlindungan konsumen belum dilaksanakan dengan baik, terbukti dengan banyaknya kejadian yang terjadi di daerah terkait dan sering diberitakan melalui media massa, baik cetak maupun elektronik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perlindungan hukum apa saja yang didapat bagi para konsumen dalam bertransaksi perbankan khususnya di Sumatera Barat.

Kasus pembobolan data milik Nasabah sering kali terjadi dengan menggunakan berbagai teknik baru. Beberapa pemilik rekening bank juga menjadi korban kejahatan ini. Seperti kasus yang terjadi di Padang, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sumatera Barat (Sumbar) telah menerima laporan soal dugaan pembobolan uang nasabah Bank Nagari. "Saya sudah dapat informasi mengenai nasabah Bank Nagari terkait pembobolan. Kita sudah dilaporkan lewat email dari Bank Nagari (terkait itu)," ujar Kepala OJK Sumbar, Yusri saat dihubungi Padangkita.com via telepon, Jumat (6/5/2022). Dia menuturkan, pihaknya akan terus memantau dan memonitor penyelesaian kasus tersebut oleh Bank Nagari. Yusri menduga kasus itu disebabkan karena *skimming* atau penduplikasian data nasabah oleh pihak luar untuk dibobol. Modusnya menggunakan alat skimmer untuk mengincar data pengguna ATM. Para pelaku biasanya bakal menaruh kamera sangat kecil seukuran mata nyamuk untuk mencuri data nasabah tersebut di kartu ATM. "Kamera itu ditaruh di dekat *keypad* ATM. Ketika ada

nasabah yang memasukkan nomor PIN, maka akan direkam (oleh pelaku). Jika sudah direkam, dengan mudah uang nasabah dicuri," jelasnya.⁶

Berdasarkan berbagai fakta dan permasalahan yang terjadi dilapangan menjadi alasan bagi peneliti untuk meneliti hal tersebut dengan judul **"Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat"**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan maka di rumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberi perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat?
2. Apa Saja kendala yang ditemui dalam upaya perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat?
3. Bagaimana solusi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam melindungi Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada pihak Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui bentuk dan upaya perlindungan hukum Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui langkah apa saja yang diambil oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam mencari solusi permasalahan yang dialami oleh Nasabah Perbankan.

⁶ <https://regional.kompas.com/read/2022/05/06/102522978/rekening-nasabah-bank-nagari-diduga-dibobol-ojk-sumbar-pantau-penyelesaian>

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian hukum sosiologis dalam melakukan penelitian. Jenis penelitian ini menitikberatkan pada suatu hukum yang berlaku dengan mengaitkan keadaan di lapangan dengan kenyataan hukum⁷. Selanjutnya dengan cara mengumpulkan data peraturan perundang-undangan yang berkaitan erat dengan penelitian.

2. Sumber Data

a. Data primer

Data Primer yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Dengan melakukan penelitian di lapangan dalam pengumpulan data tentang masalah yang terkait dengan penelitian ini. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pihak terkait di kantor Otoritas Jasa Keuangan. Hasil penelitian di lapangan peneliti dapatkan dengan melakukan wawancara kepada Yusrianwar, S.H dengan jabatan Kepala Bidang Hukum OJK Sumatera Barat, Arman, S.H dengan jabatan Kepala Bidang Perlindungan Konsumen dan Ratna, A.Md., S.E dengan jabatan Staf Pengawasan Sektor Perbankan.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari hasil penelaahan kepustakaan atau menelaah terhadap berbagai penelitian hukum seperti dokumen resmi, buku, serta hasil penelitian yang berbentuk laporan yang berhubungan dengan perlindungan hukum konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan.

⁷Soerjono Soekanto, 2006, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta, UI-press, hlm 10

3. Teknik Pengumpulan Data

a. Studi Dokumen

Studi dokumen adalah teknik yang digunakan untuk mencari data melalui sumber tertulis, seperti buku-buku, jurnal, dan artikel ataupun dokumen-dokumen yang mendukung permasalahan yang terkait.

b. Wawancara

Wawancara yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dengan narasumber menggunakan alat yang dinamakan *interview guide* (panduan wawancara).⁸ Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu sebelum wawancara dilakukan sudah dipersiapkan daftar pertanyaan dan dapat dikembangkan sewaktu wawancara dengan informan sesuai dengan permasalahannya.

4. Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif yaitu dengan suatu analisis data dalam bentuk non angka seperti deskripsi, narasi, dan wacana yang bertujuan untuk mencari tahu suatu fenomena tertentu, analisis data ini dapat dilakukan dengan menginterpretasikan data dimana setelah data yang diperlukan terkumpul diklasifikasikan menurut faktor dan penyebabnya, yang digambarkan dengan kalimat untuk memperoleh suatu kesimpulan.

⁸ Amirudin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers, hlm. 30