

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

EXECUTIVE SUMMARY

*Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum*



Oleh :

MUHAMMAD RANDI NOVINO
NPM. 1810012111225

BAGIAN HUKUM PERDATA

FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS BUNG HATTA

2025

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

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS BUNG HATTA

PERSETUJUAN EXECUTIVE SUMMARY

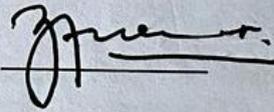
Reg No: 686/Pdt/02/III-2025

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 **dikonsultasikan** dan disetujui oleh Pembimbing untuk di *upload* ke *website*

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

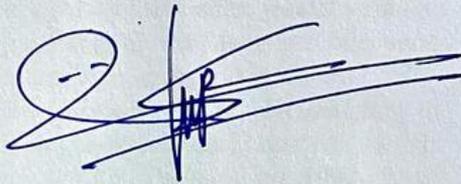
(Pembimbing)



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

ABSTRACT

Based on Article 4 of Law Number 21 of 2011, the Financial Services Authority (OJK) was established with the primary objective of protecting the interests of consumers and the public. This leads to an important inquiry: 1) In what ways does the Financial Services Authority contribute to ensuring legal protection for banking customers who experience financial losses in West Sumatra? 2) What obstacles are encountered in efforts to provide legal protection to banking customers by the Financial Services Authority in West Sumatra? 3) What solutions does the Financial Services Authority take to protect banking customers who suffer losses in West Sumatra? The method used is Sociological Juridical. Conclusion: 1) The role of OJK in providing legal protection to banking customers who suffer losses in West Sumatra includes regulation, supervision, resolution, education and collaboration with related institutions. 2) The obstacles encountered in efforts to provide legal protection to Banking Customers by the Financial Services Authority in West Sumatra are Lack of Regulatory Harmonization, Weaknesses in Supervision, Legal Protection Arrangements, Limited OJK Resources, Lack of Accessibility, Complicated Procedures, Low Financial Literacy, Lack of Socialization by the OJK, Limited Collaboration with Other Institutions, People's Fear of Complaining. 3) solutions implemented by the Financial Services Authority to protect disadvantaged banking customers in West Sumatra, namely strengthening regulations, increasing education, simplifying complaint procedures, inter-agency collaboration, increasing accessibility.

Keywords: *Financial Services Authority, Legal Protection, Banking Customers.*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai bagian dari restrukturisasi organisasi, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dibentuk untuk mengambil alih peran regulasi dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Tanggung jawab pengawasan perbankan, yang sebelumnya berada di bawah kewenangan Bank Indonesia, kini dialihkan ke Lembaga Pengawas Sektor Jasa Keuangan. Lembaga ini bertugas mengawasi operasional bank serta berbagai entitas lain dalam industri keuangan, termasuk perusahaan asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, perusahaan pembiayaan, dan institusi lain yang menghimpun dana dari masyarakat.

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). Tidak memandang siapa saja yang terlibat, Otoritas Jasa Keuangan berupaya mencontoh berbagai praktik yang dilakukan negara lain.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK, lembaga ini dibentuk dengan tujuan untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan di sektor jasa keuangan berlangsung secara tertib, adil, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, OJK bertugas menciptakan sistem keuangan yang stabil, berkembang secara berkelanjutan, serta memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dan masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan didirikan dengan tujuan utama untuk memastikan perlindungan serta pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas demi mencegah terjadinya kerugian. Dalam menangani sengketa antara bank dan pelanggan, Otoritas Jasa Keuangan mengambil peran dalam memfasilitasi pengembalian dana simpanan pelanggan yang selanjutnya

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

Kasus-kasus pencurian data pelanggan sering kali terjadi dengan penerapan berbagai metode baru.

Beberapa individu yang memiliki rekening bank juga menjadi target kejahatan ini. Contohnya di Padang, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sumatera Barat (Sumbar) telah menerima laporan mengenai dugaan pencurian dana nasabah Bank Nagari. "Saya sudah mendapat informasi terkait nasabah Bank Nagari mengenai pencurian tersebut. Kami sudah mendapat laporan melalui email dari Bank Nagari (mengenai hal ini)," kata Kepala OJK Sumbar, Yusri, saat dihubungi oleh Padangkita.com lewat telepon, Jumat (6/5/2022). Dia menjelaskan, pihaknya akan terus mengawasi dan memonitor penyelesaian kasus itu oleh Bank Nagari. Yusri berpendapat bahwa kasus ini mungkin disebabkan oleh skimming atau penggandaan informasi nasabah oleh pihak luar untuk mencuri dana. Metodenya menggunakan perangkat skimmer untuk mengincar data pengguna ATM. Para pelaku umumnya akan menempatkan kamera kecil sebesar mata nyamuk untuk mencuri informasi nasabah dari kartu ATM. "Kamera itu diletakkan dekat keypad ATM. Saat ada nasabah yang memasukkan PIN, maka semua itu akan direkam (oleh pelaku). Setelah terekam, sangat mudah bagi mereka untuk mencuri uang nasabah,"

Berdasarkan berbagai fakta dan permasalahan yang terjadi di lapangan 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

1. Bagaimana keterlibatan 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. Menganalisis peran OJK dalam melindungi hak hukum nasabah perbankan yang mengalami kerugian di wilayah Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui bentuk dan upaya perlindungan hukum Nasabah Perbankan oleh OJK di Sumatera Barat.
3. Agar dapat memahami berbagai langkah yang perlu diambil terkait diambil oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam mencari solusi permasalahan yang dialami oleh Nasabah Perbankan.

II. METODE PENELITIAN

1. Penelitian ini menerapkan pendekatan yuridis sosiologis.
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.
3. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara serta studi dokumen.
4. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif, yakni dengan metode analisis non-numerik dalam bentuk deskripsi, narasi, dan wacana, yang bertujuan untuk memahami fenomena tertentu. Proses analisis data ini dapat dilakukan dengan menginterpretasikan data yang telah dikumpulkan, di mana setelah data yang diperlukan terakumulasi, ia diklasifikasikan berdasarkan faktor dan penyebabnya, yang kemudian digambarkan dengan kalimat untuk mencapai suatu kesimpulan.

PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberi perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat

Tabel 3.1 Data Pengaduan Perbankan Nasabah kepada Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat

Tahun 2022-2024

No	Data Pengaduan Nasabah Perbankan Otoritas Jasa Keuangan		
	Jenis Pengaduan	Tahun	Jumlah
1.	Pinjaman Online	2022	83
2.	Tabungan Bank	2023	79
3.	Kredit Usaha	2024	32

Sumber : Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat
Tahun 2025

Perlindungan hukum untuk pelanggan bank berdasarkan UU No.8 Tahun 1999 mengenai perlindungan konsumen berfungsi sebagai kepastian hukum yang disediakan oleh bank untuk para nasabah, karena hukum ini pada dasarnya bertujuan untuk melindungi konsumen, termasuk juga nasabah secara keseluruhan.

Peran OJK dalam melindungi nasabah adalah dalam bentuk layanan pengaduan Konsumen yang mencakup penyediaan alat yang cukup, pengembangan mekanisme pelaporan Konsumen, serta memfasilitasi penyelesaian masalah pengaduan.

OJK memegang posisi penting dalam hal melindungi hukum kepada para nasabah bank,

termasuk yang berada di wilayah Sumatera Barat. Tujuan dari perlindungan ini adalah untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan.

dan mencegah terjadinya pelanggaran yang merugikan nasabah. Berikut adalah penjelasan lengkap mengenai peran OJK:

1. Regulasi dan Pengawasan

OJK memiliki tugas untuk mengatur dan memantau aktivitas perbankan agar sejalan dengan hukum yang berlaku. Beberapa tugas utama OJK dalam konteks ini adalah:

- Menyusun ketentuan yang memastikan hak nasabah terlindungi, termasuk aturan terkait transparansi informasi, perbankan produk, dan pengelolaan risiko.
- Mengawasi operasional perbankan untuk memastikan bank tidak melakukan tindakan yang melanggar hukum atau merugikan nasabah.
- Memberikan sanksi kepada bank yang melanggar ketentuan, seperti praktik penipuan, mencakup data nasabah, atau ketidaksesuaian dalam pengelolaan dana.

2. Mengatur Mekanisme Penyelesaian Sengketa

OJK menyediakan mekanisme penyelesaian penyelesaian antara nasabah dan bank melalui pendekatan berikut:

- Layanan Konsumen OJK : Nasabah yang merasa dirugikan dapat mengajukan pengaduan kepada OJK. OJK akan memproses pengaduan tersebut melalui cara memediasi antara nasabah dan bank terkait.
 - Mediasi Perbankan : Apabila pengaduan tidak dapat diselesaikan secara langsung, OJK akan memfasilitasi proses mediasi sebagai upaya penyelesaian non-litigasi.
 - Pengawasan Tindak Lanjut : OJK bank memastikan hasil mediasi sesuai dengan ketentuan hukum.
- #### 3. Edukasi dan Literasi Keuangan

OJK berperan penting dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat, termasuk di Sumatera Barat. Edukasi ini bertujuan guna nasabah:

- Memahami hak dan kewajiban mereka sebagai konsumen jasa keuangan.
 - Dapat mengenali produk atau layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.
 - Mengetahui cara melaporkan dan menyelesaikan masalah jika dirugikan.
- #### 4. Perlindungan Data dan Informasi Nasabah

OJK memastikan bank menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah sesuai dengan aturan yang berlaku. Jika terjadi pelanggaran, seperti kebocoran data nasabah, OJK dapat memberikan sanksi kepada bank yang bersangkutan.

B. Kendala yang ditemui dalam upaya perlindungan hukum kepada Nasabah Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat

Dalam usaha Memberi perlindungan hukum kepada nasabah bank, OJK di daerah Sumatera Barat.

menghadapi berbagai tantangan atau rintangan saat melaksanakan upaya perlindungan hukum sebagai berikut:

1. Aspek Regulasi

- Kurangnya Harmonisasi Regulasi
Regulasi yang mengatur perlindungan konsumen pada sektor perbankan sering kali belum sepenuhnya terintegrasi atau selaras

dengan peraturan lain yang berlaku di tingkat daerah maupun pusat. Hal ini dapat menciptakan tumpang tindih aturan yang membingungkan.

b. Kelemahan pada Pengawasan

Walaupun OJK mempunyai mandat untuk mengawasi sektor jasa keuangan, terkadang pengawasan yang dilakukan kurang efektif, terutama dalam menangani praktik yang merugikan nasabah.

c. Pengaturan Perlindungan Hukum

Regulasi cenderung lebih fokus pada perlindungan terhadap institusi perbankan daripada nasabah individu, sehingga posisi mengurangi nasabah tawar dalam kasus penyelamatan.

2. Aspek Implementasi

a. Keterbatasan Sumber Daya OJK

khususnya di tingkat regional seperti di Sumatera Barat, sering kali keterbatasan menghadapi sumber daya manusia dan teknologi untuk menangani semua keluhan dan pengaduan nasabah secara efisien.

b. Kurangnya Aksesibilitas

Nasabah di daerah terpencil atau wilayah pedesaan sering kesulitan mengakses layanan pengaduan atau penyelesaian karena lokasi kantor OJK yang jauh atau minimnya informasi.

c. Prosedur yang Rumit

Proses pengajuan keluhan atau penyelesaian melalui OJK sering dianggap rumit terutama bagi nasabah dengan pemahaman hukum dan finansial yang rendah.

3. Aspek Edukasi dan Kesadaran Konsumen

a. Rendahnya Literasi Keuangan

Banyak nasabah di Sumatera Barat yang memiliki tingkat literasi keuangan rendah, sehingga mereka kurang memahami hak-hak hukum mereka sebagai konsumen perbankan.

b. Minimnya Sosialisasi oleh OJK

Sosialisasi mengenai perlindungan konsumen dan mekanisme pengaduan masih kurang merata. Hal ini menyebabkan banyak nasabah tidak mengetahui adanya layanan atau bantuan hukum yang disediakan

oleh OJK.

c. Keterbatasan Pengetahuan tentang Produk Perbankan

Nasabah sering kali tidak memahami risiko dan ketentuan produk perbankan yang mereka gunakan, sehingga rentan terhadap kerugian akibat kesalahan atau penipuan.

4. Aspek Kelembagaan

a. Keterbatasan Kolaborasi dengan Lembaga Lain

OJK memerlukan kolaborasi dengan lembaga penegak hukum seperti polisi dan pengadilan dalam penyelesaian perkara. Namun koordinasi antarlembaga ini terkadang tidak berjalan optimal.

b. Dominasi Kepentingan Perbankan

Dalam beberapa kasus, bank memiliki posisi yang lebih kuat dibandingkan nasabah individu, baik dalam negosiasi maupun pembelaan hukum. Hal ini dapat menyebabkan bias dalam penyelesaian suatu kasus.

5. Aspek Sosial dan Budaya

a. Ketakutan untuk Mengadu

Banyak nasabah yang merasa takut atau enggan mengadukan masalah mereka karena khawatir akan dampaknya, seperti hubungan buruk dengan pihak bank atau proses hukum yang panjang dan melelahkan.

b. Budaya Pasrah

Sebagian besar masyarakat di Sumatera Barat masih memiliki budaya pasrah atau enggan memperjuangkan hak mereka, terutama jika nilai kerugiannya dianggap kecil.

C. Solusi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam melindungi Nasabah Perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat

Upaya Mengatasi Kendala yang dihadapi Otoritas Jasa Keuangan ada beberapa langkah yang dapat diambil:

1. Penguatan Regulasi

Harmonisasi aturan dan peningkatan pengawasan terhadap praktik perbankan yang merugikan konsumen.

2. Peningkatan Edukasi

OJK dapat meningkatkan literasi keuangan melalui sosialisasi yang lebih luas, terutama di daerah terpencil.

3. Penyederhanaan Prosedur Pengaduan

Prosedur pengaduan harus dibuat lebih sederhana dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

4. Kolaborasi Antar-Lembaga

OJK harus memperkuat kerja sama dengan lembaga lain, seperti Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dan lembaga penegak hukum.

5. Meningkatkan Aksesibilitas

Pembukaan kantor atau layanan keliling OJK di wilayah pedesaan untuk menjangkau masyarakat di daerah terpencil.

II. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, pengawasan terhadap perlindungan hukum bagi nasabah perbankan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan di Sumatera Barat dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran penting dalam memastikan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan yang mengalami kerugian di Sumatera Barat. Salah satu tanggung jawab utama OJK adalah menyediakan perlindungan hukum bagi konsumen sektor perbankan yang dirugikan di Sumatera Barat meliputi pengaturan, pengawasan, penyelesaian, edukasi, dan kolaborasi dengan lembaga terkait. Nasabah yang merasa dirugikan dapat memanfaatkan layanan pengaduan OJK untuk memperoleh keadilan dan penyelesaian masalah sesuai hukum yang berlaku. Hal ini merupakan wujud komitmen OJK untuk menciptakan industri jasa keuangan yang sehat, adil, dan melindungi hak-hak konsumen.

2. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam usaha perlindungan hukum terhadap 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. Adapun 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.

B. Saran

1. Kepada Pihak OJK diharapkan untuk dapat meningkatkan Edukasi kepada masyarakat terkait perlindungan nasabah perbankan melalui sosialisasi yang lebih luas, terutama di daerah terpencil.
2. Kepada pihak OJK untuk kedepannya untuk prosedur pengaduan harus dibuat lebih sederhana dan mudah diakses oleh semua lapisan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-Buku

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Rajawali Pers, Jakarta, 2010.
- Amirudin dan Zainal Asikin, 2014, *Pengantar metode Penelitian Hukum*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Az. Nasution., *Konsumen dan Hukum*, Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1995.
- Bank Indonesia, Unit Khusus Museum Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia "Topik khusus tentang Kelembagaan BI", Rati Maryani Palilati *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan*.
- Budisantoso, T dan Sigit. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat.

.Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia (BI)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

B. Sumber Lainnya

Abd. Kadir Arno dan A. Ziaul Assad, *Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Mengawasi Resiko Pembiayaan Dalam Investasi Bodong*, Al-Amwal: Journal of Islamic Economic Law, Vol. 2, No. 1, 2017.

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

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Ibu Dr. Elyana Novira, S.H., M.H., selaku dosen pembimbing, atas waktu, bimbingan, serta dukungan yang telah diberikan dalam proses penyusunan skripsi ini. Nasihat dan bantuan beliau sangat berarti bagi penulis. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi, memberikan dorongan, serta memberikan arahan dalam penyelesaian karya ini:

1. Ibu Dr. Sanidjar Pebrihariati R, S.H., M.H., selaku Dekan Fakultas Hukum.
2. Dr. Yofiza Medisa, S.H., M.H., sebagai Ketua Bagian Hukum Perdata.
3. Bapak Dr. Zarfinal, S.H., M.H., yang berperan sebagai Penasehat Akademik.
4. Serta kepada semua pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu.