

## **ABSTRAK**

Perkembangan ekonomi yang kian maju menyebabkan peningkatan kebutuhan akan kredit. Untuk itu terdapat lembaga khusus jasa keuangan yang menyediakan jasa penyimpanan serta penyaluran dana masyarakat sekaligus. Lembaga tersebut merupakan lembaga perbankan. Penyaluran dana dituangkan dalam perjanjian kredit berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdara. Permasalahan yang muncul adalah apabila terjadi kredit macet karena nasabah tidak mampu melunasi kreditnya. Pada umumnya, apabila terjadi sengketa di dalam bidang perbankan diselesaikan melalui jalur litigasi dan jalur non-litigasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah mengenai upaya hukum yang dapat ditempuh oleh nasabah terhadap bank yang mengalami perubahan sistem operasional perbankan. Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Bahan yang digunakan meliputi bahan hukum primer dan badan hukum sekunder. Selanjutnya dilakukan analisis dengan metode deduksi. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, disimpulkan bahwa sebaiknya nasabah menempuh penyelesaian sengketa melalui jalur litigasi terlebih dahulu sebelum menempuh jalur litigasi dikarenakan penyelesaian secara litigasi melalui pengadilan menutup kemungkinan peran serta OJK dalam penyelesaian sengketa. Serta dalam hal mengajukan gugatan sebaiknya nasabah mengajukan gugatan sesuai dengan kompetensi pengadilan. Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan agar OJK menetapkan standart SOP pada Lembaga Jasa Keuangan untuk melampirkan/menginformasikan tata cara penyelesaian sengketa sebagai bentuk perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

**Kata Kunci : Upaya Hukum, Penyelesaian Sengketa, Perbankan**