

**PERLINDUNGAN KONSUMEN MENURUT PERATURAN OTORITAS
JASA KEUANGAN NOMOR I/POJK.07/2013**

Muhamad Rizki Syafaat
Universitas Muhammadiyah Palu
Email :mrizkisyafaat@gmail.com

ABSTRACT

The Authority of the Financial Services Authority in Providing Legal Protection to Consumers Based on Financial Services Authority Regulation Number I / Pojk.07 / 2013 Concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector, namely the authority of the OJK regulates the service and settlement of consumer complaints against financial service businesses. If between the consumer and the financial services business do not reach an agreement to settle the complaint, the consumer can settle the dispute outside the court through an alternative dispute resolution agency determined by the OJK to realize a financial system that grows sustainably and is stable and is able to protect the interests of consumers and the public.

Keyword: Consumer Protection .

A. PENDAHULUAN

Proses globalisasi yang terjadi dalam system keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi financial telah menciptakan sitem keuangan yang sangat kompleks, dinamis dan saling terkait antar – subsektor keuangan , baik dalam hal produk maupun jasa kelembagaan keuangan. Di samping itu, adanya perusahaan berbentuk lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antar lembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan.¹

Dimensi hukum yang mengatur roda perekonomian, mengikat kegiatan usaha dengan peraturan tertentu. Kegiatan perekonomian yang baik tentu selalu mengindikasikan telah memaksimalkan keuntungan, namun hal tersebut tidak menghalalkan segala cara untuk mendapatkan keuntungan lebih. Maka dari itu hukum memberikan batas-batas yang jelas dan pasti sehubungan dengan apa yang

¹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta , Kencana Prenada Media Group, 2011, hlm 25

boleh dan tidak boleh dilakukan dalam kegiatan usaha. Dengan kepastian hukum kegiatan usaha menjadikan kondisi nyaman untuk melakukan kegiatan perekonomian.²

Kegiatan usaha dalam jasa keuangan erat kaitannya dengan penghimpunan dana dari masyarakat yang diatur di dalam Pasal 16 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan dijelaskan bahwa “setiap pihak yang melakukan kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan wajib terlebih dahulu memperoleh izin usaha dari sebgain Bank Umum atau Bank Perkreditan Rakyat dari Pimpinan Bank Indonesia, kecuali apabila kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat dimaksud diatur dengan undang-undang sendiri”.³

Demi terciptanya industri jasa keuangan di Indonesia yang lebih baik diperlukan adanya lembaga yang berperan untuk melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen, selambat-lambatnya akhir tahun 2010. Lembaga yang dimaksud adalah Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK).

Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, OJK bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada diluar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).⁴ Salah satu fungsi penting OJK adalah “Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Edukasi yang bersifat preventif dibutuhkan

² Yosephus L Sinuor, *Etika Bisnis*, Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010, hlm 162

³ Hermansyah, *Op cit* hlm 25

⁴ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta Timur, 2014, hml 38

sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada konsumen.⁵

Dalam melaksanakan tugasnya, OJK berkoordinasi dengan BI dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan, salah satunya yaitu mengenai produk perbankan sebagaimana diatur dalam Pasal 39 huruf d UU OJK. Tugas Bank Indonesia akan lebih fokus sebagai regulator pada bidang moneter sedangkan tugas Otoritas Jasa Keuangan lebih kepada pengaturan dan pengawasan individual perbankan atau lembaga keuangan, kejahatan bank, kepengurusan bank, dan kualitas sumber daya manusianya.⁶

Pengaturan pengawasan terkait produk perbankan merupakan salah satu hal yang sangat penting khususnya bagi konsumen dan lembaga perbankan itu sendiri. Pengaturan yang disusun oleh OJK akan dijadikan acuan oleh para lembaga perbankan supaya dapat menyelenggarakan kegiatan usaha dan menghasilkan produk perbankan sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini mengingat tujuan dari pengaturan dan pengawasan perbankan adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek, yaitu perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar, dalam arti di satu pihak memerhatikan faktor risiko seperti kemampuan, baik dari sistem, finansial, maupun sumber daya manusia.⁷

Dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJKPKSJK), sedangkan BI mengeluarkan Peraturan BI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (selanjutnya disebut PBI). POJKPKSJK berisi ketentuan yang menekankan kewajiban bank terhadap nasabahnya, demi melindungi nasabah dari tindakan bank, dimana selama ini nasabah selalu diposisikan sebagai pihak lemah,

⁵ Arinto Tri Wibowo, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015, hlm. 35-36.

⁶ Ni Made Nita Widhiadnyani, 2016, "Tanggung Jawab Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Pengganti Bank Indonesia Dalam Pengawasan Lembaga Perbankan", *Kertha Semaya*, Vol. IV No.2, Denpasar, hlm. 5.

⁷ Hermansyah, *Op Cit*, hlm 175-176.

yang artinya pihak bank mendiktekan kehendaknya sebagaimana yang tertuang dalam syarat-syarat perjanjian yang bentuknya merupakan perjanjian baku.⁸

Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.⁹ Konsumen di Indonesia pada umumnya seringkali mendapat persoalan dalam pemenuhan hak-haknya, salah satunya dikarenakan salah satu sifat dasar konsumen sendiri yang tidak memiliki sifat yang kritis dalam memperjuangkan hak-haknya, selain itu keterbatasan sumber daya manusia yang kurang memadai serta kurangnya keseriusan pemerintah dan penegak hukum untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.¹⁰

Perlindungan hak konsumen, baik diakui dan tidak diakui sebagai hak asasi manusia dituangkan dalam Undang-Undang dan bentuk peraturan lainnya dalam suatu Negara termasuk di Indonesia. Tonggak sejarah penting di Indonesia adalah pada tahun 1999 melalui pembentukan Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU PK). Namun diakui pula bahwa di luar UU PK terdapat Undang-Undang lain yang substansinya melindungi konsumen, seperti Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Di samping itu, pada level peraturan perundang-undangan yang lebih rendah sebagai peraturan pelaksanaan UU PK dan UU OJK seperti Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Peraturan OJK).

B. PEMBAHASAN

1. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Berdasarkan Peraturan

⁸ Ngakan Putu Surya Negara, 2018, "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan", *Kertha Semaya*, Vol.6, No.2, Denpasar, hlm12.

⁹ Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004, hlm 35

¹⁰Rovita Ayunintyas, 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,

Otoritas Jasa Keuangan Nomor I/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana ditentukan yakni dalam Pasal 4, yakni “Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan :

- a. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.”

Ketentuan Pasal 4 huruf c tersebut berisikan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/ POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat POJK No.1/pojk.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen, yang selanjutnya dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya akan disingkat SEOJK No.2/ SOJK.07/2014, berisikan ketentuan yang mengatur

mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan. Penanganan pengaduan konsumen merupakan hal utama yang segera di-*addressed* oleh OJK begitu memulai operasionalisasi di tahun 2013. Sebagaimana dikutip dari *www.cnnindonesia.com* bahwa Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat lebih dari separuh aduan yang masuk dalam kurun waktu tahun 2013-2018 berasal dari produk dan layanan perbankan. Seperti, Kredit Tanpa Agunan (KTA) dan kartu kredit.¹¹ Sementara itu, Deputy Komisioner Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Sarjito mengatakan 53,3 persen pengaduan konsumen yang diterimanya berasal dari sektor perbankan. Sedangkan, 25,8 persen aduan konsumen lainnya berasal dari sektor asuransi, 12,7 persen dari multifinance, dan sisanya tiga persen dari pasar modal.¹² Lebih lanjut Sarjito menjelaskan beberapa hal yang membuat konsumen banyak mengadukan produk dan layanan perbankan, yakni :¹³

1. Calon konsumen dianggap mengerti risiko dari kartu dan kredit yang diberikan perbankan.
2. Minimnya penjelasan agen pemasaran produk, khususnya untuk fasilitas kartu kredit, KTA, dan kredit mikro.
3. Konsumen tidak menerima salinan perjanjian kredit atau Kartu Tanpa Agunan (KTA)
4. Penalti pelunasan yang dipercepat ditentukan sepihak, khususnya untuk produk KTA
5. Tidak ada konfirmasi jumlah dana yang ditransfer.
6. Perubahan bunga dan tenor yang tidak jelas dari pihak bank, khususnya untuk KTA.

Dari uraian tersebut Penulis dapat menyimpulkan bahwa, *pertama*, minimnya penjelasan agen kepada konsumen terkait kredit terkadang menjadi factor yang mempengaruhi ketidaktahuan konsumen mengenai hak-hak dan kewajibannya dalam perjanjian kredit. Pada prakteknya banyak agen hanya menyelesaikan targetnya dengan cepat tanpa menjelaskan secara rinci apa saja yang termuat dalam perjanjian kredit. *Kedua*, konsumen tidak menerima salinan

¹¹<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180426150455-78-293784/separuh-aduan-masyarakat-ke-ojk-keluhkan-kartu-kredit> diakses 30 Juni 2019

¹²<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180426150455-78-293784/separuh-aduan-masyarakat-ke-ojk-keluhkan-kartu-kredit> diakses 30 Juni 2019

¹³<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180426150455-78-293784/separuh-aduan-masyarakat-ke-ojk-keluhkan-kartu-kredit> diakses 30 Juni 2019

perjanjian kredit atau KTA dan penalti pelunasan yang dipercepat ditentukan sepihak, khususnya untuk produk KTA sehingga berpengaruh pada ketidakjelasan tenor (jangka waktu) kredit dari pihak Bank. Sementara, terkait perusahaan asuransi, dasar pengaduannya, antara lain konsumen merasa mendapatkan informasi dengan tidak jelas lantaran penawaran dilakukan melalui saluran telepon.

Menurut ketentuan Pasal 20 ayat 1 POJK No.1/pojk.07/2013 bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib mencantumkan dan/atau menyebutkan dalam setiap penawaran atau promosi produk dan/atau layanan: a. nama dan/atau logo Pelaku Usaha Jasa Keuangan; dan b. pernyataan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan terdaftar dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Menurut ketentuan Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan setelah menerima pengaduan, untuk menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar. Sementara itu pada Bab III Surat Edaran OJK No.2/SOJK.07/2014 angka 1 menjelaskan lebih rinci bahwa bentuk pernyataan maaf tersebut dilakukan secara tertulis, yang pada kenyataannya pernyataan maaf tersebut oleh konsumen lazimnya hanya berupa pernyataan maaf secara lisan oleh pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini pihak jasa keuangan.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Berbicara mengenai hukum perlindungan konsumen erat hubungannya dengan konsumen itu sendiri. Berdasarkan teori perlindungan konsumen

sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya bahwa menurut Shidarta suatu peristiwa hukum perlindungan konsumen dikatakan sudah terjadi apabila ‘konsumen’ secara langsung terlibat di dalamnya. Jika tidak, maka bisa dipastikan bahwa area hukum itu bukan bidang hukum perlindungan konsumen, jika tidak, maka bisa dipastikan bahwa area hukum itu bukan bidang hukum perlindungan konsumen. Menurut ketentuan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Perlindungan ini perlu diberikan karena selama ini konsumen dirasa selalu berada dalam posisi yang lemah jika berhadapan dengan para pelaku usaha sehingga perlu dilindungi.

Dalam sektor jasa keuangan, yang dimaksud dengan konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Adapun yang dimaksud dengan Lembaga Jasa Keuangan, yang juga disebut dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (Selanjutnya disingkat PUJK) adalah ‘Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan [SEP] usahanya secara konvensional maupun secara syariah.’’ (Lihat Pasal 1 Huruf 1 & 2 POJKPKSJK). Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa peraturan perlindungan konsumen dalam jasa keuangan dimaksud untuk melindungi kepentingan konsumen dari perilaku negatif yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Terkait dengan pembahasan di atas, terdapat lima prinsip penting perlindungan konsumen yang diatur dalam POJKPKSJK. Lima prinsip ini mesti

ditaati agar perlindungan konsumen dapat berjalan dengan efektif. Lima prinsip tersebut adalah sebagai berikut:¹⁴

1. *Transparansi*. Prinsip ini mengharuskan PUJK untuk memberikan informasi secara terbuka, jelas dan bahasa yang mudah dimengerti kepada konsumen tentang semua produk yang dimiliki. Hal ini penting agar konsumen bisa memahami secara sempurna produk yang ditawarkan.
2. *Perlakuan yang adil*. Prinsip ini, menekankan agar PUJK berlaku adil dan tidak diskriminatif kepada konsumen dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lainnya, terutama berdasarkan pada suku, agama dan ras.
3. *Keandalan*. Maksud dari ‘keandalan’ dalam prinsip ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal.
4. *Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen*. Prinsip ini mengatur agar PUJK menjaga dan kerahasiaan dan keamanan data konsumen. PUJK hanya dibolehkan menggunakan data dan informasi sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan.
5. *Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau*. Prinsip ini terkait dengan pelayanan/penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya.

Pelayanan pengaduan konsumen ini difasilitasi oleh OJK untuk mempermudah pengaduan yang dilakukannya. Lalu mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa alterantif yang efektif juga ditawarkan kepada konsumen agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat.¹⁵ Menurut Philipus M Hadjon, dalam upaya menjalankan dan memberikan perlindungan hukum, sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya bahwa dibutuhkannya suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering di sebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :¹⁶

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif (Penegakan Hukum)

a. Regulasi

¹⁴ <https://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/> diakses tanggal 25 Juni 2019

¹⁵ Lihat penjelasan Pasal 2 POJKPKSJK

¹⁶ Rati Maryani Palilati, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal IUS, Vol. IV, Nomor 3, Desember 2016, hlm 55-58

Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari telah dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

b. sosialisasi

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yang berisikan :

- 1) Cakupan rencana edukasi
- 2) Pelaksanaan edukasi
- 3) Penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana edukasi
- 4) Serta laporan pelaksanaan edukasi

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum)

a. Litigasi

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014 Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

b. Non Litigasi

Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan sarana dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur non litigasi yakni dengan diterbitkannya Peraturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

B. Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen

Berdasarkan ketentuan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dirumuskan bahwa, “Otoritas Jasa Keuangan, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam undang-undang ini”. Otoritas Jasa Keuangan adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan, jasa keuangan yang diawasi seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi. Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini sebagai suatu lembaga pengawas sector keuangan di Indonesia perlu untuk diperhatikan, karena harus dipersiapkan dengan baik segala hal untuk mendukung keberadaan OJK tersebut.¹⁷

Sebagaimana kita ketahui bersama, akses ke sektor jasa keuangan masih menjadi permasalahan utama bagi masyarakat di Indonesia. Permasalahan rendahnya akses ke sektor jasa keuangan setidaknya disebabkan oleh 3 hal, yaitu¹⁸

- a. Rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat.
- b. Tidak tersedianya layanan keuangan ditengah masyarakat.
- c. Adanya perasaan traumatis dan persepsi negatif terhadap layanan keuangan yang pernah dialaminya ataupun cerita yang diterimanya.

Masalah penanganan pengaduan yang demikian penting sehingga menjadi perhatian serius oleh Otoritas Jasa Keuangan dan diatur secara khusus dalam

¹⁷Siti Sundari. *Laporan Kompendium Hukum Bidang Perbankan*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM RI, 2011.hlm 44

¹⁸ Rati Maryani Palilati, *Op Cit* hlm 59

peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Hal tersebut secara umum, berkaitan erat dengan upaya Otoritas Jasa Keuangan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sector jasa keuangan dalam rangka meningkatkan akses keuangan masyarakat.

Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui *form* elektronik yang tersedia pada alamat [http://konsumen.ojk.go.id/Form Pengaduan](http://konsumen.ojk.go.id/Form%20Pengaduan). Sistem pelaporan pelanggaran otoritas jasa keuangan adalah suatu sistem yang menyediakan sarana kepada pihak eksternal dan intern otoritas jasa keuangan untuk menyampaikan laporan mengenai dugaan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh anggota dewan komisioner dan pegawai otoritas jasa keuangan.¹⁹

Layanan tersebut merupakan bentuk komitmen dari otoritas jasa keuangan dalam meningkatkan integritas seluruh insan otoritas jasa keuangan serta mendukung pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi dalam otoritas jasa keuangan. Jenis pelanggaran yang dapat dilaporkan adalah korupsi, kolusi dan nepotisme, kecurangan, termasuk penipuan, penggelapan asset, pembocoran informasi, pencurian, pembiaran melakukan, perbuatan melanggar kebijakan dan kode.

Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam Pasal 40, yakni :

- (1) Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (2) Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- (3) Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

¹⁹<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/ikhtisar-perbankan/Pages/Peraturan-dan-Pengawasan-Perbankan.aspx> diakses tanggal 30 Juli 2019

Adapun dalam melaksanakan tugas pengawasannya sebagai mana yang tertuang dalam Pasal 6 Undang-Undang OJK, yaitu OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
- b. kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya

Pengawasan tersebut memberikan peran dan pengaruh yang besar bagi Otoritas Jasa Keuangan dalam upaya penegakan hukum perlindungan konsumen jasa keuangan. Sebagaimana menurut teori Pengawasan yang dikemukakan oleh Manullang bahwa suatu definisi pengawasan yakni suatu proses untuk menetapkan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Lebih lanjut Henry Fayol mengatakan bahwa pengawasan adalah “Definisi pengawasan yakni pengawasan terdiri dari pengujian apakah segala sesuatu berlangsung sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dengan intruksi yang telah digariskan, ia bertujuan untuk menunjukkan (menentukan) kelemahan-kelemahan dan kesalahan-kesalahan dengan maksud untuk memperbaikinya dan mencegah terulangnya kembali.

C. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor I/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu kewenangan OJK mengatur mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen terhadap pelaku usaha jasa keuangan. Apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

2. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yaitu OJK melayani pengaduan dari konsumen atau masyarakat melalui *form* elektronik. Kemudian menyelesaikan pengaduan tersebut melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh OJK.

B. Saran

1. Untuk menjalankan peranan OJK dalam hal pengaturan dan pengawasan, OJK sebaiknya meningkatkan tindakan preventif pada aspek perlindungan konsumen. Tindakan preventif yang dapat dilakukan adalah memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat.
2. Perlindungan konsumen yang dilaksanakan oleh OJK haruslah sejalan dengan mekanisme perlindungan konsumen yang tertuang dalam UU PK, atau OJK yang menjadi lembaga utama perlindungan konsumen untuk jasa keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, Raih Asa Sukses*, Jakarta Timur, 2014
- Achmad Ali, *Menguak Teori Hukum (Legal Theory) dan Teori Peradilan (Judicialprudence)*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Ahmadi Miru, "Hukum Kontrak Perancangan Kontrak, Jakarta: Raja Grafindo, 2011
- Arinto Tri Wibowo, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2015
- Az. Nasution, *Hukum perlindungan Konsumen; Suatu Pengantar*, Diadit Media, Jakarta, 2006
- Hani Handoko, 1999 *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Rafika Aditam.
- Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta , Kencana Prenada Media Group, 2011
- Kasmir, *Bank & Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2011
- _____, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada, 2014
- Komarudian, *Enxiklopedia Manajemen*, Bumi Aksara: Jakarta, 1994
- Makmur *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*, Bandung, PT. Rafika Aditama, 2011
- M.Manullang, *Dasat-dasar Manajemen*, Ghalia Indonesia: Jakarta, 1995
- Philipus M hadjon, *Perlindungan Hukum bagi Rakyat di Indonesia*, Surabaya, Bina Ilmu
- Sarwoto, *Dasar-dasar Organisasi dan Management*, Ghalia Indonesia Jakarta 2001
- Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum* , Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 2000Sidharta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2004
- Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta, 1986
- Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2007

Syahrani Riduan, *Seluk Beluk & Asas-Asas Hukum Perdata*, Bandung, Alumni, 2010

Victor M. Situmorang, Jusuf Juhir, *Aspek Hukum Pengawasan Melekat*, penerbit Rineka Cipta, Jakarta 1994

Yosephus L Sinuor, *Etika Bisnis*, Jakarta, Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2010

Zainal Arifin Mochtar dan Iwan Satriawan, *Jurnal Konstitusi*, Volume 6, Nomor 3, September 2012

B. Peraturan Perundang-Undangan

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPer)

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan OJK No 1/D.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

C. Jurnal dan Skripsi

Afika Yumya Syahmi, *Pengaruh Pembentukan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004,

Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (Ojk)*, *Jurnal Negara Hukum*: Vol. 4, No. 2, November 2013

Ngakan Putu Surya Negara, 2018, "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan", *Kertha Semaya*, Vol.6, No.2, Denpasar

Ni Made Nita Widhiadnyani, 2016, "Tanggung Jawab Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Pengganti Bank Indonesia Dalam Pengawasan Lembaga Perbankan", *Kertha Semaya*, Vol. IV No.2, Denpasar

Rebekka Dosma Sinaga, *Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, *Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara*, 2013

Rati Maryani Palilati, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan*, *Jurnal IUS*, Vol. IV, Nomor 3, Desember 2016,

Rovita Ayunintyas, *Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*.

Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret,
vol.3 no.11 edisi 2015

Zulkarnain Sitompul, “Fungsi dan Tugas Otoritas Jasa Keuangan dalam menjaga stabilitas Sistem Keuangan,” (Medan:disampaikan pada Seminar tentang Keberadaan Otoritas Jasa Keuangan untuk Mewujudkan Perkonomian Nasional yang Berkelanjutan dan Stabil, 25 November 2014),

D. Website

Penelitian Hukum Normatif melalui <https://idtesis.com/pengertian-penelitian-hukum-normatif-adalah/>

https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen

https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan

https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan

www.kbbi.web.id

https://id.wikipedia.org/wiki/Jasa_keuangan

<https://www.lenterabisnis.com/pengertian-lembaga-jasa-keuangan>

<http://raypratama.blogspot.com/2015/04/teori-perlindungan-hukum.html>

<http://raypratama.blogspot.com/2015/04/teori-perlindungan-hukum.html>

<https://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/>

<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20180426150455-78-293784/separuh-aduan-masyarakat-ke-ojk-keluhkan-kartu-kredit>

<https://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/>