

JURNAL HUKUM

**ANALISIS PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR
1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM UPAYA MEMBERI
PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN**



Diajukan oleh :

Bertha Riorita Sardina Siagian

NPM : 130511302
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN JURNAL HUKUM

**ANALISIS PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR
1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN
SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM UPAYA MEMBERI
PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN**



Diajukan oleh :
Bertha Riorita Sardina Siagian

NPM : 130511302
Program Studi : Ilmu Hukum
Program Kekhususan : Hukum Ekonomi dan Bisnis

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing
Pada tanggal 25 - April - 2017
Dosen Pembimbing,


Dr. Th. Anita Christiani, S.H.,M.Hum

Mengetahui
Dekan Fakultas Hukum
Universitas Atma Jaya Yogyakarta




FX. Endro Susilo, S.H., LL.M

**ANALISIS PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 1/POJK.07/2013
TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM
UPAYA MEMBERI PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN**

Bertha Riorita Sardina Siagian

Fakultas Hukum, Universitas Atma jaya Yogyakarta

email : bertharioritasardina@yahoo.com

Abstract

In the middle of global economic condition and Indonesia, access to the financial services sector remains a major problem for society in Indonesia. Hence based on these problems, the handling of consumer complaints is the main thing soon be addressed by the Financial Services Authority. Then based on the above background, this study entitled : Analysis of the Financial Services Authority Regulation Number 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection Financial Services Sector in Effort Gives Consumer Protection. Accordance legal problematics, this study uses normative law research. Ways of collecting data using literature study and interview sources. The thought process used was deductive which is a process drawing conclusions with regard of thinking taken from the statement of a specific nature, in this case with regard to legislation on financial services authority, facilitation of dispute resolution of consumer complaints, and ends on the results of research on policies in the financial services authority to receive complaints and provide facilities for the settlement of consumer complaints.

Keywords : Financial, Services, Authority, Consumer, Complaints

1. PENDAHULUAN

Otoritas Jasa Keuangan atau yang lebih dikenal dengan sebutan OJK berdasarkan Pasal 1 Angka 1 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan merupakan 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 Otoritas Jasa Keuangan tersebut. Pendorong dibentuknya lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang salah satunya Otoritas Jasa Keuangan yakni untuk sektor jasa keuangan yang bekerja secara efisien sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masa sekarang.¹ Oleh sebab itu berdasarkan Pasal 4 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan tujuan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan ini dipertegas yakni agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Pelaksanaan tugas pengaturan dan pengawasan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan dilaksanakan berdasarkan beberapa kewenangan yang diatur pada Pasal 8 dan Pasal 9 Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan pasal 9 huruf c dalam pelaksanaan tugas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan berwenang untuk melakukan perlindungan Konsumen terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan di sektor jasa keuangan.

Melihat dari ketentuan pasal 9 huruf c tersebut, maka kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan perlindungan Konsumen diatur lebih lanjut di dalam beberapa pasal yakni:

1. Berdasarkan Pasal 28 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan :
“Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan tindakan

pengecahan kerugian Konsumen dan masyarakat yang meliputi :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
 - b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
 - c. Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.”
2. Berdasarkan Pasal 29 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan :
“Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi :
 - a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
 - b. Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
 - c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.”
 3. Berdasarkan Pasal 30 Ayat (1) Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan yaitu :
“untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi :
 - a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
 - b. Mengajukan gugatan :
 1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad baik; dan/atau

¹ Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta, hlm. 81.

2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.”

Menindaklanjuti mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat tersebut maka berdasarkan Pasal 31 ketentuan lebih lanjut akan diatur dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Berdasarkan amanat Pasal 31 tersebut maka dibentuklah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Salah satu kewenangan Otoritas Jasa Keuangan jika melihat berdasarkan Pasal 29 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan layanan aduan Konsumen, sehingga sehubungan dengan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan tersebut maka penerimaan pengaduan Konsumen lebih lanjut telah diatur di dalam Pasal 39 Ayat (3) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan.

Melihat dari banyaknya aduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan, tentunya diperlukan adanya peraturan yang mumpuni untuk melindungi kepentingan Konsumen khususnya mengenai pengaduan Konsumen. Berdasarkan aturan yang ada yakni Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan memang tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan sudah dapat memberikan perlindungan terhadap Konsumen dan dapat dikatakan sudah mumpuni, hanya saja masih terdapat kelemahan di dalam aturan tersebut salah satunya adalah tidak adanya aturan mengenai jangka waktu pemberian tanggapan untuk penindaklanjutan penyelesaian aduan yang diberikan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan, sehingga hal tersebut memunculkan adanya ketidakpastian dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi kepentingan dari Konsumen.

Kasus yang terjadi pada salah satu Konsumen di Jember misalnya yang tokonya di lelang oleh pihak Bank Mega tanpa adanya restrukturisasi terlebih dahulu, dan Konsumen tersebut telah melakukan pengaduan kepada Bank Indonesia Jakarta dan Bank Indonesia Perwakilan Jember tanggal 27 November 2013 dan selanjutnya pada tanggal 20 Desember 2013 Konsumen telah melakukan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui telepon dan disarankan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menelepon pihak BI secara langsung, dan akhirnya oleh BI Jakarta pada tanggal 31 Desember 2013 diinformasikan bahwa permohonan Konsumen tersebut ditolak. Pada tanggal 2 Januari 2014 akhirnya Konsumen menghubungi Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan kembali melalui telepon untuk menanyakan tindak lanjut mengenai surat – surat dan berkas – berkas yang sudah dikirimkan sebelumnya, dan Otoritas Jasa Keuangan mengatakan bahwa surat yang sudah masuk akan ditindaklanjuti untuk pengecekan berkas maksimal dua hari kerja terhitung sejak tanggal 2 Januari 2014 tersebut. Pada tanggal 21 Februari 2014 Konsumen mengirimkan permohonan tertulis kepada Otoritas Jasa Keuangan terkait dengan permohonan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa, yang akhirnya Pada tanggal 11 Maret 2014 Otoritas Jasa Keuangan memberikan surat tanggapan untuk meminta Konsumen memberitahukan mengenai pokok permasalahan yang diajukan untuk difasilitasi penyelesaiannya oleh Otoritas Jasa Keuangan. Konsumen belum juga mendapatkan tanggapan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan hingga tanggal 31 Maret 2014 yang disampaikan melalui website Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat Konsumen. Melalui administrator website tersebut, permohonan untuk tindak lanjut Otoritas Jasa Keuangan atas kasus tersebut baru didisposisikan pada tanggal 5 Mei 2014. Pada tanggal 20 Mei 2014 Konsumen mengirimkan kembali dokumen pendukung serta surat tanggapan Otoritas Jasa Keuangan sebelumnya pada tanggal 11 Maret 2014 melalui website tersebut, hingga tanggal 10 Juni 2014 Konsumen melalui website tersebut masih mempertanyakan tanggapan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kasusnya tersebut , yang akhirnya pada tanggal 24 Juni 2014, ditanggapi oleh Otoritas Jasa Keuangan bagian Layanan Aduan Konsumen.

Kasus selanjutnya pun terjadi pada salah satu nasabah Bank Mandiri cabang Batam yang bernama Meliwati Siregar yang merasa dirugikan akibat pemblokiran rekening secara sepihak. Selanjutnya pada tanggal 4 Maret 2016, Nasabah/Konsumen tersebut melaporkan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan atas pemblokiran rekening tabungannya oleh Bank Mandiri cabang Batam di ruang kerja Otoritas Jasa Keuangan yang berada satu gedung dengan kantor cabang Bank Indonesia (BI) di Batam, Kepulauan Riau. Hasil dari pertemuan tersebut Otoritas Jasa Keuangan memberikan saran agar Konsumen membuat surat tertulis kepada Bank Mandiri dan ditembuskan ke pihak Otoritas Jasa Keuangan agar dan untuk selanjutnya dilakukan pemanggilan terhadap kedua belah pihak. Pada tanggal 4 Maret 2016 tersebut Konsumen segera melayangkan surat tertulis kepada pihak Bank Mandiri Nagoya, Batam tetapi mendapat penolakan secara langsung dihari itu. Konsumen juga telah menyerahkan surat tembusan kepada pihak Otoritas Jasa Keuangan dengan harapan Otoritas Jasa Keuangan akan mempertemukan kedua belah pihak untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, namun sejak aduannya disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan belum ada tanggapan apapun dari pihak Otoritas Jasa Keuangan kepada Konsumen tersebut.

Berdasarkan kasus tersebut Konsumen merasa pengaduan Konsumen dan permohonan pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang disampaikan sudah lama sekali tidak mendapatkan tanggapan berupa pemberitahuan dari pihak Otoritas Jasa Keuangan dan menganggap bahwa aduannya mandek di Otoritas Jasa Keuangan. Sehingga hal inilah yang menimbulkan banyak pertanyaan dari Konsumen mengenai kepastian hukum atas jangka waktu yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pemberitahuan bahwa aduan Konsumen tersebut dapat difasilitasi atautkah tidak penyelesaian sengketaanya.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas, maka penulisan ini diberi judul : “Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Memberi Perlindungan Terhadap Konsumen”

2. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum ada dua yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris.² Sesuai dengan problematika hukum yang diteliti maka penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif merupakan penelitian yang dilakukan atau berfokus pada norma hukum positif yang berupa peraturan perundang - undangan.³

2. Sumber Data

Data dalam penelitian hukum normatif berupa data sekunder yang terdiri atas :

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundangan –undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Perundang – Undang. Bahan hukum primer terdiri atas :

- 1) Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan meliputi Pasal 4 huruf c dan Pasal 29.
- 2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 39 dan Pasal 40 Ayat (1) dan (2) .

b. Bahan hukum sekunder yaitu berupa buku, jurnal, surat kabar, internet dan narasumber.

c. Bahan hukum tersier yaitu yang diperoleh dari kamus yang digunakan untuk istilah hukum yang berkaitan dengan penelitian.

3. Cara Pengumpulan Data

Pengumpulan data diperoleh dari :

a. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dengan mempelajari bahan hukum primer yang terdiri atas peraturan perundang – undangan yaitu Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, pasal 4 huruf c, perihal Otoritas Jasa

² Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. MandarMaju, Bandung, hlm. 80.

³ *Ibid*

- Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat dan Pasal 29, perihal Otoritas Jasa Keuangan melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh PUJK, membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh PUJK, dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 39 perihal apabila Konsumen tidak mencapai kesepakatan dalam penyelesaian pengaduan dengan Lembaga Jasa Keuangan maka Konsumen dapat menyelesaikan sengketa melalui Otoritas Jasa Keuangan dan Pasal 40 ayat (1) dan (2), perihal Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan, Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Penelitian ini telah dilakukan wawancara dengan Kepala Bagian Pelayanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Terintegrasi I yakni Yogi Nursetyo T.N di Jakarta Pusat, untuk melengkapi bahan hukum sekunder.
4. Analisis Data
- Metode analisis data yang dipergunakan dalam penelitian hukum ini adalah dengan cara kualitatif yang dilakukan dengan cara mengumpulkan semua data yang diperoleh, dikumpulkan menjadi satu kemudian data yang dikumpulkan dipisahkan dan dipilih data mana atau bahan hukum mana yang memiliki kualitas sebagai data atau bahan hukum yang relevan dan memiliki hubungan dengan materi penelitian dan data atau bahan hukum mana yang tidak relevan dan tidak memiliki hubungan dengan materi penelitian. Setelah itu dideskripsikan sehingga mendapatkan suatu gambaran dan langkah berikutnya untuk melakukan analisis data dengan teknik data kualitatif sehingga diperoleh kesimpulan deduktif.
5. Proses berpikir
- Proses berpikir yang digunakan adalah deduktif yaitu proses penarikan kesimpulan yang berkaitan dari cara berpikir yang diambil dari pernyataan yang bersifat khusus, dalam hal ini berkaitan dengan peraturan perundang – undangan mengenai Otoritas Jasa Keuangan, pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan Konsumen, dan berakhir pada hasil penelitian mengenai analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam upaya memberi perlindungan terhadap Konsumen.
3. **HASIL DAN PEMBAHASAN**
- A. **Tinjauan mengenai Otoritas Jasa Keuangan**
1. **Pengertian Otoritas Jasa Keuangan**
- Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat dengan OJK berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang 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. Maksud dari lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yakni Otoritas Jasa Keuangan dalam menjalankan tugas dan kedudukannya diwujudkan dalam 2 (dua) bentuk yakni :

1. Secara kelembagaan Otoritas Jasa Keuangan tidak berada dibawah otoritas lain di dalam sistem pemerintahan; dan
2. Secara orang perseorangan, yang memimpin Otoritas Jasa Keuangan harus memiliki kepastian atau jabatannya dan tidak dapat diberhentikan kecuali karena alasan – alasan secara tegas disebutkan dalam Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan⁴.

Berdasarkan uraian diatas meskipun secara kelembagaan dikatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berada diluar Pemerintah, namun tidak menutup kemungkinan adanya unsur – unsur perwakilan Pemerintah karena pada hakikatnya Otoritas Jasa Keuangan merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas yang lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter⁵.

2. Tujuan dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 4 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan bahwa : “Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan memiliki tujuan yakni agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat :

- a. Terselenggara 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.”

Maksud dari tujuan tersebut berdasarkan bagian penjelasan dalam Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan yaitu terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mendukung sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian dan kepemilikan di sektor

jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi.

Pengaturan yang diartikan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia yakni proses, cara, atau perbuatan mengatur⁶, sementara pengawasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti penilaian dan penjagaan.⁷ Sehingga berdasarkan uraian di atas yang membedakan antara fungsi pengaturan dan fungsi pengawasan dari Otoritas Jasa Keuangan yakni dalam fungsi pengaturan Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan perbuatan mengatur seperti menetapkan peraturan - peraturan maupun kebijakan – kebijakan baik untuk *internal* maupun *eksternal*, sementara dalam fungsi pengawasan Otoritas Jasa Keuangan memiliki kewenangan untuk melakukan penilaian maupun penjagaan seperti mengawasi pelaksanaan tugas yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan serta Dewan Eksekutif di sektor jasa keuangan.

3. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 6 Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan memiliki tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan; Pasar Modal; dan Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Berdasarkan Pasal 8 Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa :

“ Pelaksanaan tugas pengaturan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 6, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang :

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan dari Undang – Undang Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Menetapkan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan;

⁴ Jonker Sihombing, 2012, Jurnal Hukum Bisnis “Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasa Modal”, Volume 31 No.1 Tahun 2012, hlm.16.

⁵ *Ibid.*

⁶ Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, hlm.99.

⁷ *Ibid*, hlm. 104

- c. Menetapkan peraturan dan keputusan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan;
- f. Menetapkan peraturan tentang tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan tentang tata cara penetapan pengolaan statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. Menetapkan bentuk struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menata usahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penganan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.”

Selain itu berdasarkan Pasal 9 Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa :

“ Pelaksanaan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud pada Pasal 6, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang :

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan;
- d. Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. Melakukan penunjukan statuter;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap praturan

perundang – undangan di sektor jasa keuangan; dan

h. Memberikan dan/atau mencabut :

- 1) Izin usaha;
- 2) Izin orang perseorangan;
- 3) Efektifnya pernyataan pendaftaran;
- 4) Surat tanda terdaftar;
- 5) Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
- 6) Pengesahan;
- 7) Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan

Penetapan lain, sebagaimana dimaksud dalam peraturaran perundang – undangan disektor jasa keuangan.”

B. POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

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

Tujuan pembentukan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan yakni diharapkan agar Otoritas Jasa Keuangan dapat meningkatkan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan dan mengoptimalkan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan.

2. Pengertian dan Arti Penting Perlindungan Konsumen Bagi Sektor Jasa Keuangan.

Perlindungan Konsumen dilihat dari Pasal 1 Angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Pasal 1 Angka 1 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen adalah suatu upaya untuk menjamin kepastian hukum terhadap Konsumen yang telah melaksanakan kewajibannya sebagai akibat telah dilanggarnya hak Konsumen oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).

Tujuan perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan berdasarkan

Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yaitu untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Berdasarkan uraian tersebut maka arti penting Perlindungan Konsumen bagi Sektor Jasa Keuangan yakni untuk meningkatkan kepercayaan Konsumen terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dalam menggunakan produk/jasa di sektor jasa keuangan.

3. Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Konsumen.

Penyelesaian sengketa Konsumen di sektor jasa keuangan dapat diselesaikan melalui beberapa upaya yang dapat ditempuh, diantaranya :

1. Penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK) disebut dengan *Internal Dispute Resolution* (IDR)
2. Penyelesaian sengketa melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (*External Dispute Resolution*), apabila *Internal Dispute Resolution* tidak tercapai.
3. Otoritas Jasa Keuangan akan memfasilitasi penyelesaian sengketa Konsumen yang tidak dapat diselesaikan melalui *Internal Dispute Resolution*, apabila Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) belum terbentuk atau sudah terbentuk namun tidak mampu melaksanakan tugasnya untuk menyelesaikan sengketa di sektor jasa keuangan⁸.

Pengaduan yang dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan merupakan ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang memuat kerugian finansial dan adanya

sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan Konsumen. Pengaduan Konsumen yang disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan dilakukan melalui beberapa mekanisme antara lain dapat dilakukan melalui surat tertulis yang ditujukan kepada Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, telepon, faksimili, email, maupun mengisi Form Pengaduan Online⁹. Sebelum Konsumen menyampaikan pengaduannya kepada Otoritas Jasa Keuangan, ada beberapa persyaratan penyampaian pengaduan yang harus turut disertai pada saat penyampaian pengaduan oleh Konsumen yakni :

1. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya;
2. Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili);
3. Deskripsi / kronologis pengaduan;
4. Dokumen pendukung.¹⁰

Apabila data/dokumen yang diminta tidak dipenuhi dalam waktu paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan dianggap dibatalkan.¹¹ “Proses untuk pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan harus memerhatikan beberapa syarat yang diatur berdasarkan Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yakni:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh :
 1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp.500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);

⁸ <http://www.otoritas.jasa-keuangan.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx> , diakses 22 Maret 2017

⁹ <http://konsumen.otoritas.jasa-keuangan.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f> , diakses 06 Februari 2017

¹⁰ *Ibid*

¹¹ *Ibid*

2. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp.750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah).
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun Konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.”

Apabila syarat pada Pasal 41 tersebut telah terpenuhi, maka bentuk pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Pasal 42 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 yaitu dengan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Selanjutnya berdasarkan Pasal 43 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan tersebut Otoritas Jasa Keuangan akan menunjuk fasilitator.

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

Berdasarkan hasil wawancara dengan Yogi Nursetyo T.N selaku Kepala Bagian Pelayanan Konsumen Terintegrasi I pada tanggal 14 Desember 2016, Pukul 15.30 WIB hingga 17.15 WIB aturan mengenai jangka waktu menanggapi aduan dari Konsumen sendiri menurutnya akan berproses dengan sendirinya.¹² Hal tersebut dikarenakan belum adanya aturan yang berlaku secara publik khususnya di dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan perihal jangka waktu dari Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan tanggapannya atas aduan yang telah diterima dari Konsumen. Beliau mengatakan sebenarnya sudah ada aturan yang mengatur hanya saja baru berlaku di bulan Januari awal tahun 2017 yakni di dalam aturan *internal* Otoritas Jasa Keuangan berdasarkan Peraturan Dewan Komisiner (PDK). Berlakunya aturan tersebut di awal bulan Januari 2017 pun bukanlah aturan yang berlaku secara publik, karena aturan tersebut merupakan aturan *internal*. Aturan tersebut menjelaskan bahwa Otoritas Jasa Keuangan akan memproses Pengaduan Konsumen dalam Jangka Waktu 30 hari untuk Kantor Pusat dan 40 hari untuk Kantor Regional / Daerah sejak dokumen lengkap.

Dampak dari tidak diaturnya mengenai jangka waktu pemberian tanggapan atas aduan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yakni hak Konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan kepastian Informasi atas aduan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penyelesaian sengketa menjadi tidak tercapai, sehingga tidak tercapainya hak tersebut menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas

¹² Hasil wawancara bersama Yogi Nursetyo T.N, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen Terintegrasi I, 14 Desember 2016, Pukul 15.30 WIB hingga 17.15 WIB.

Jasa Keuangan sebagai suatu institusi atau lembaga yang memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan Konsumen di sektor jasa keuangan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari pembahasan dapat diambil kesimpulan bahwa pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen masih belum optimal, karena tidak diaturnya mengenai jangka waktu pemberian tanggapan oleh Otoritas Jasa Keuangan dari aduan yang telah disampaikan Konsumen dalam peraturan tersebut. Pengaturan mengenai jangka waktu tersebut dapat ditemukan di dalam aturan *Internal* Otoritas Jasa Keuangan yakni berdasarkan Peraturan Dewan Komisioner (PDK). Peraturan Dewan Komisioner (PDK) merupakan aturan yang tidak berlaku secara publik atau tidak dipublikasi terhadap masyarakat, sehingga dampak yang timbul dari tidak diaturnya jangka waktu tersebut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yakni tidak tercapainya hak Konsumen untuk memperoleh kenyamanan dan kepastian informasi mengenai tindak lanjut atas aduan yang telah disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk penyelesaian sengketa Konsumen. Tidak tercapainya hak tersebut menyebabkan menurunnya tingkat kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan sebagai institusi atau lembaga yang memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan Konsumen di sektor jasa keuangan.

5. REFERENSI

Buku :

Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. MandarMaju, Bandung.

Theresia Anita Christiani, 2016, *Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Perspektif Hukum*, Cahaya Atma Pustaka, Yogyakarta.

Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Edisi keempat, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta

Jurnal :

Jonker Sihombing, 2012, *Jurnal Hukum Bisnis "Analisis Hukum Otoritas Jasa Keuangan dan Pengawasan Pasa Modal"*, Volume 31 No.1 Tahun 2012, hlm.16.

Peraturan Perundang – Undangan :

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

Webiste :

http://konsumen.otoritas_jasa_keuangan.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f , diakses 06 Februari 2017

http://www.otoritas_jasa_keuangan.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/Lembaga-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.aspx , diakses 22 Maret 2017