

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

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.

Tugas Otoritas Jasa Keuangan dilihat berdasarkan Pasal 6 Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa :

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

“Otoritas Jasa Keuangan 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.”

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 pencegahan 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
 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.

Berdasarkan Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa

Keuangan, tujuan dari perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan yakni 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. 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. Pengaturan karakteristik penerimaan aduan Konsumen diatur berdasarkan Pasal 40 Ayat (1) dan (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan yang diantaranya Otoritas Jasa Keuangan dapat menerima pengaduan dan memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan terhadap Konsumen yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen serta berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan. Otoritas Jasa Keuangan dalam hal penyelesaian sengketa Konsumen hanyalah sebagai lembaga jasa keuangan yang memfasilitasi untuk penyelesaian sengketa antara Konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan dan bukanlah lembaga

yang menyelesaikan penyelesaian sengketa Konsumen tersebut secara langsung.

Pada Januari hingga Juli 2016, persoalan yang paling banyak dikeluhkan Konsumen adalah di sektor perbankan dan industri keuangan non-bank². Adapun jumlah aduan yang dicatat oleh Layanan Nasabah Keuangan Otoritas Jasa Keuangan, terdapat 2.042 aduan atau 53% aduan dari sektor perbankan yang mana ini merupakan jumlah aduan terbanyak.³ Industri keuangan non-bank tercatat ada sebanyak 1.529 aduan atau 40%, pasar modal 118 aduan atau 3% dan sektor lain ada 141 aduan atau 4%.⁴ Aduan yang paling sering dikeluhkan oleh nasabah dari sektor perbankan adalah mengenai restrukturisasi kredit yang mana terkait dengan kredit bermasalah dan barang atau sertifikat yang dijaminkan oleh nasabah ke bank dalam proses mendapatkan pinjaman. Restrukturisasi kredit berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati – Hatian dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum pada pasal 1 angka 14 yaitu :

“upaya perbaikan yang dilakukan Bank dalam kegiatan perkreditan terhadap debitur yang mengalami kesulitan untuk memenuhi kewajibannya, yang dilakukan antara lain melalui :

- a. penurunan suku bunga Kredit;
- b. perpanjangan jangka waktu kredit;
- c. pengurangan tunggakan bunga Kredit;
- d. pengurangan tunggakan pokok Kredit;
- e. penambahan fasilitas kredit; dan/atau
- f. konversi Kredit menjadi penyertaan modal sementara.”

²Koran KOMPAS, edisi 12 Agustus 2016, hlm. 20

³Ibid

⁴Ibid

Banyaknya aduan yang diterima oleh Otoritas Jasa Keuangan tidak menjamin bahwa semua aduan dapat atau menjadi kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk difasilitasi penyelesaiannya. Hal tersebut disebabkan karena adanya aturan mengenai syarat dan kualifikasi aduan mana saja yang dapat diberikan fasilitas untuk penyelesaian pengaduan Konsumen.

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. Menunggu dalam jangka waktu cukup lama 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. Pada tanggal 24 Juni 2014 melalui website tersebut akhirnya Direktorat Pelayanan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan menyampaikan tanggapannya atas kasus tersebut.⁵

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

⁵https://www.lapor.go.id/id/1198842/Otoritas_Jasa_Keuangan-belum-membalas-surat-permohonan-mediasi.html, diakses 9 September 2016

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 ataukah tidak penyelesaian sengketanya.

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”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu bagaimanakah pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan

Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang dikenal dalam suatu penelitian ada dua macam yaitu tujuan objektif dan tujuan subjektif.

Adapun tujuan objektif dan subjektif dalam penelitian ini adalah :

1. Tujuan Objektif :

Mengetahui bagaimanakah pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

2. Tujuan Subjektif :

- a. Melengkapi persyaratan akademis guna mencapai derajat Sarjana (strata 1) Ilmu Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- b. Menambah wawasan, pengetahuan, serta kemampuan analisis di bidang ilmu hukum baik dari segi teori maupun praktek dalam hal ini lingkup hukum perdata, khususnya mengenai pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

- c. Meningkatkan serta mendalami berbagai teori yang telah peroleh selama berada di bangku kuliah.

D. Manfaat Penelitian

Setiap penelitian selalu diharapkan dapat memberi manfaat pada berbagai pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan kepustakaan terkait permasalahan yang berhubungan dengan pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
- b. Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi mahasiswa, dosen, atau pembaca yang tertarik dalam bidang ekonomi dan bisnis, khususnya dalam hukum perbankan mengenai pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan jawaban atas masalah yang diteliti, melatih mengembangkan pola pikir yang sistematis sekaligus

untuk mengukur kemampuan dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

- b. Memberikan informasi kepada pembaca mengenai pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.
- c. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai sumbangan karya ilmiah dalam perkembangan hukum perbankan dan bermanfaat menjadi referensi sebagai bahan acuan dalam penelitian masa yang akan datang.

E. Keaslian Peneleitian

Penelitian Hukum dengan judul analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2015 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam upaya memberi perlindungan terhadap Konsumen merupakan hasil karya asli. Bertujuan untuk mengetahui pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

Dengan demikian dilakukan perbandingan dengan 3 (tiga) judul penelitian yang pernah dibuat sebagai berikut :

1. Gerry Smith Hutapea, 10 05 10475 Lembaga Pendidikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2014 menulis skripsi dengan judul

“Independensi Otoritas Jasa Keuangan (Otoritas Jasa Keuangan) Dalam Melaksanakan Mediasi”.

a. Rumusan Masalah

Bagaimanakah Otoritas Jasa Keuangan mewujudkan independensi dalam menyelesaikan sengketa terkait mengenai permasalahan perbankan melalui jalur mediasi?

b. Hasil Penelitian

Otoritas Jasa Keuangan mengambil alih Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan merupakan pelaksana mediasi perbankan yang ideal, sebab Otoritas Jasa Keuangan dalam pelaksanaan tugasnya juga mengawasi perbankan. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan memiliki keunggulan yang belum dimiliki oleh Lembaga Mediasi Perbankan Independen. Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan yang berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan juga memiliki *enforcement* sehingga bank akan taat baik dalam proses maupun dalam melaksanakan kesepakatan mediasi dapat langsung dikenai sanksi oleh Otoritas Jasa Keuangan. dalam perwujudan Independensi Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan khusus dalam mengatur lembaga alternatif yang menjadi wadah penyelesaian antara Nasabah dan Bank. Tetapi dalam proses mediasi yang dijalankan oleh Otoritas Jasa Keuangan tidak bersifat Independen, dikarenakan dalam penyelesaian masalah melalui mediasi,

penunjukan Mediator masih dipegang oleh Otoritas Jasa Keuangan.

2. Depris Rolan Sirait, 08 05 09863 Lembaga Pendidikan Universitas Atma Jaya Yogyakarta Tahun 2013 menulis skripsi dengan judul “Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan”.

- a. Rumusan Masalah

Bagaimanakah perlindungan Konsumen asuransi pasca terbentuknya Undang – Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan?

- b. Hasil Penelitian

Perlindungan terhadap Konsumen asuransi semakin berkembang dan diperluas pengetahuannya akan hak – hak Konsumen pasca terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan.

- a. Secara yuridis normatif, terciptanya beberapa peraturan perundangan yang mengatur mengenai usaha perasuransian dan perlindungan terhadap Konsumen dan pelaku usaha untuk terlibat aktif dan *fair* dalam industri keuangan Indonesia.

- b. Pemerintah melalui Otoritas Jasa Keuangan akan melakukan pengawasan terhadap usaha perasuransian dan membuka pengaduan masyarakat melalui pembentukan Sistem Pelayanan Konsumen Keuangan Terintegrasi

(*Financial Customer Care/FCC*) dan Cetak Biru Program Literasi Keuangan Nasional.

- c. Konsumen di Indonesia pada umumnya masih mendapat persoalan mengenai pemenuhan hak – haknya secara penuh. Hal itu disebabkan oleh minimnya pengetahuan oleh Konsumen dan penerapan pengaturan perundangan yang kurang tegas.

3. Dora Kusumasturi, Lembaga Pendidikan Universitas Slamet Riyadi Surakarta, Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan, menulis skripsi dengan judul “Kajian Yuridsi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor I/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan di Indonesia”.

- a. Rumusan Masalah

Bagimanakah konsep perlindungan hukum yang diatur oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor I/POJK.07 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Keuangan?

- b. Hasil Penelitian

Hubungan antara Konsumen dan pelaku usaha dalam jasa keuangan yang diikat oleh suatu perjanjian dan biasanya dibuat dalam suatu format yang telah baku mencerminkan bahwa terjadi hubungan yang subordinat antara kedua belah pihak. Hubungan yang ideal antara Konsumen dan pelaku usaha adalah hubungan yang koordinat (seimbang). Dalam upaya mewujudkan negara

kesejahteraan (*welfare state*) khususnya Konsumen dari kedudukan yang sebelumnya bersifat subordinat menjadi seimbang, pemerintah melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, mampu menempatkan posisi Konsumen jasa keuangan menjadi seimbang dengan pelaku jasa keuangan.

F. Batasan Konsep

1. Tinjauan Otoritas Jasa Keuangan

a. Fungsi Pengaturan dan Pengawasan

Berdasarkan pasal 5 Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan berfungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

b. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 6 Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan tugas dari Otoritas Jasa Keuangan yakni melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan disektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Berdasarkan Pasal 29 Huruf c Undang – Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yakni memfasilitasi

penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.

2. Tinjauan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

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

Berdasarkan Penjelasan Umum Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan 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.

b. Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Berdasarkan Pasal 39 Ayat (3) POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan

untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Bentuk pemberian fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan oleh Konsumen yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana yang dimaksud pada Pasal 41 berdasarkan Pasal 42 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 salah satunya yaitu dengan upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum ada dua yaitu penelitian hukum normatif dan penelitian hukum empiris.⁶ 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.⁷

2. Sumber Data

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

⁶ Bahder Johan Nasution, 2008, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, CV. MandarMaju, Bandung, hlm. 80.

⁷ *Ibid*

a. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yang berupa peraturan perundangan –undangan yang tata urutannya sesuai dengan Tata Cara Pembentukan Perundang – Undangan. 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 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.

H. Sistematika Penulisan Hukum

Sistematika skripsi merupakan rencana isi skripsi :

Bab I Pendahuluan ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, keaslian penelitian, batasan konsep, metode penelitian, dan sistematika penulisan hukum/skripsi.

Bab II pembahasan memuat tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan hasil penelitian berupa data yang sesuai dengan tujuan penelitian untuk mengetahui pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.

Bab III penutup yang memuat simpulan dan saran mengenai pengaturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen.