

BAB III

PENUTUP

A. 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 Komisiner (PDK). Peraturan Dewan Komisiner (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.

B. Saran

Setelah mengambil kesimpulan selanjutnya akan diberikan saran bahwa Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan tanggapan mengenai aduan yang diberikan oleh Konsumen alangkah lebih baiknya dibuat pengaturan yang jelas mengenai jangka waktu Otoritas Jasa Keuangan menanggapi aduan Konsumen. Hal tersebut disebabkan apabila aturan tersebut tidak dibuat secara jelas maupun tidak terpublikasi kepada masyarakat, Konsumen yang melakukan pengaduan akan merasa bahwa aduan yang mereka buat itu mandek ataupun tidak diproses oleh Otoritas Jasa Keuangan, selain itu kepercayaan Konsumen terhadap Otoritas Jasa Keuangan maupun Lembaga Jasa Keuangan akan menurun. Apabila hal ini dibiarkan maka akan berdampak buruk pada citra dari Otoritas Jasa Keuangan sebagai institusi/lembaga yang memiliki tujuan untuk melindungi kepentingan Konsumen di sektor jasa Keuangan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Celina Tri Siwi Kristiyani, 2008, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta.

Chatamarrasjid Ais, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Edisi Kedua, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

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

Hermansyah, 2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia (ditinjau menurut Undang – Undang No.7 Tahun 1992 tentang Perbankan, sebagaimana telah diubah dengan Undang – Undang No.10 Tahun 1998, dan Undang – Undang No.23 Tahun 1999 jo. Undang – Undang No.3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, serta Undang – Undang No.21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan)*, cetakan kedua, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Otoritas Jasa Keuangan, 2015, *Buku Saku Regulasi Edukasi dan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*.

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

Jurnal dan Koran :

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

Koran KOMPAS, edisi 12 Agustus 2016.

Website :

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

http://www.detikkeprineWS.com/rekening-diblokir-Otoritas_Jasa_Keuangan-belum-menanggapi-pengaduan-nasabah-bank-mandiri.html, diakses 9 Maret 2017

http://www.kompasiana.com/rudi99/apakah-kami-korban-kejahatan-bank_550e1779a33311a92dba7dfb, 9 September 2016

http://www.Otoritas_Jasa_Keuangan.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/otoritas_jasa_keuangan-Penanganan-Pengaduan-Konsumen-Merupakan-Hal-Penting.aspx , 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

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

Peraturan Perundang – Undangan :

Undang – undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2017 tentang Perlindungan Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Kuangan Nomor 11/POJK.03/2015 tentang Ketentuan Kehati – Hatian dalam Rangka Stimulus Perekonomian Nasional Bagi Bank Umum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Peyeleasaan Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/POJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konumen pada Pelaku Jasa Keuangan.