

**SKRIPSI**

**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 PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**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 Untuk Ujian Pendarasan**

**Dosen Pembimbing**

**Tanggal : 29 Maret 2017**

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

**Tanda tangan : .....**

**HALAMAN PENGESAHAN  
SKRIPSI**

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



Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Skripsi  
Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Dalam sidang akademik yang diselenggarakan pada :

**Hari** : Selasa  
**Tanggal** : 11 April 2017  
**Tempat** : Ruang Dosen Lantai II

**Susunan Tim Penguji :**

**Ketua** : Dr. Th. Anita Christiani, S.H.,M.Hum

**Sekretaris** : Dr. Ign. Sumarsono Raharjo, S.H.,M.Hum

**Anggota** : Dr. ST. MahendraSoni Indriyo, S.H.,M.Hum

**Tanda Tangan**

.....

.....

.....



**Mengesahkan**  
**Dekan Fakultas Hukum**  
**Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

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

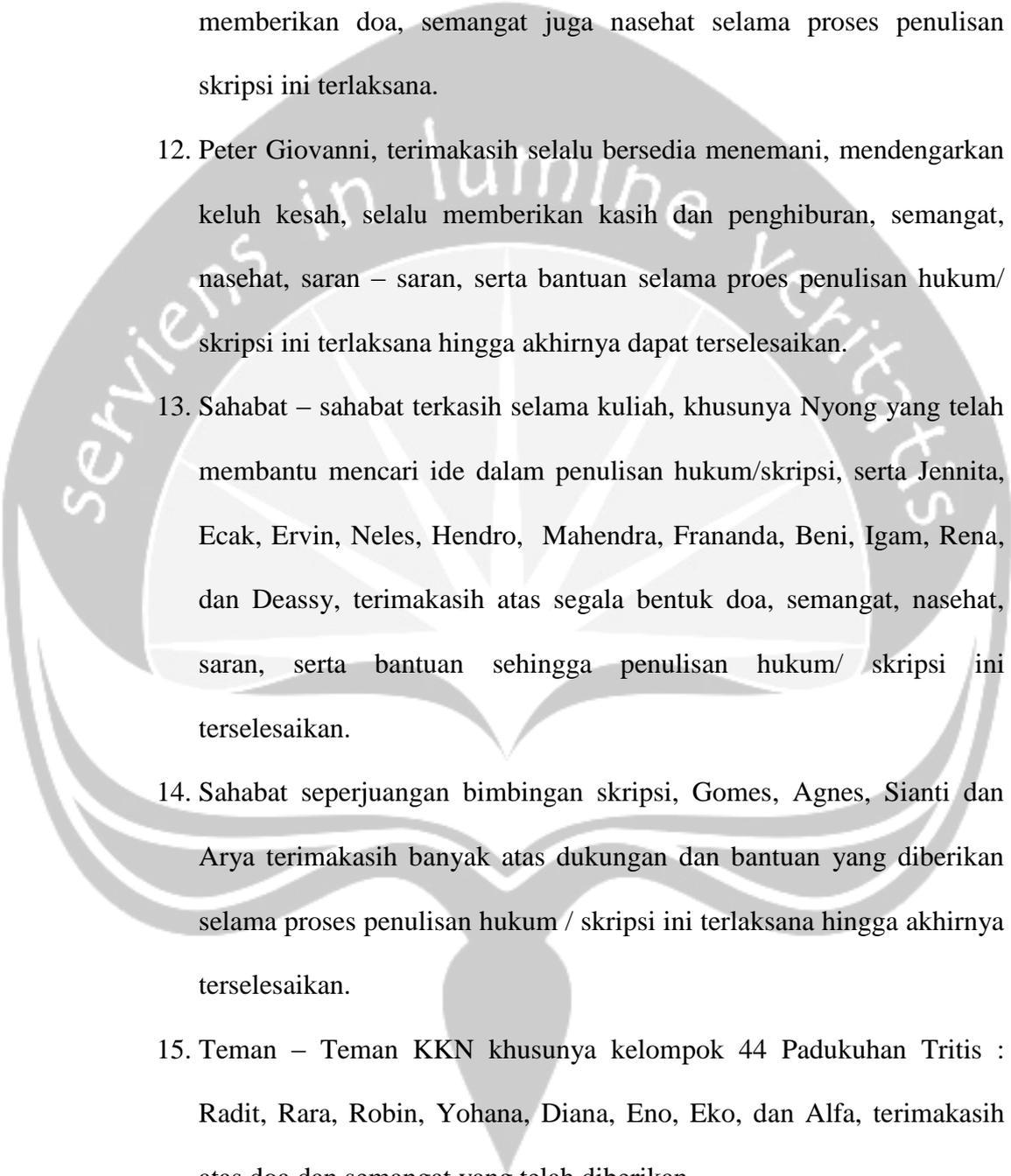
## KATA PENGANTAR

Puji Syukur dihaturkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala rahmat-Nya dan Penyertaan-Nya sehingga penulisan hukum / skripsi dengan judul “Analisis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Memberi Perlindungan Terhadap Konsumen“ dapat berjalan dengan baik. Semoga penulisan hukum / skripsi ini dapat memberi manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya serta ilmu pengetahuan pada khususnya.

Penulisan ini telah melalui banyak kendala, namun hal tersebut tidak menjadi alasan terhentinya proses untuk pembuatan penulisan hukum / skripsi ini. Penulisan hukum / skripsi ini tidak terlepas dari dukungan serta doa dari berbagai pihak. Melihat dari hal tersebut maka dihaturkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Orang Tua terkasih dan tersayang, Bapak dan Mamah adalah orang tua yang luar biasa, terimakasih atas segala dukungan, nasehat, dan doa yang diberikan dalam menyelesaikan penulisan hukum / skripsi ini.
2. Mamak Tua dan Bapak Tua di Tangerang, terimakasih atas dukungan dan doa yang diberikan sehingga penulisan hukum / skripsi ini bisa terselesaikan.
3. Ka Indri, Ka Laura, Abang Jackson, terimakasih atas dukungan dan doa selama penulisan hukum / skripsi ini terlaksana.

4. Keluarga besar Siagian dan Sipahutar yang telah memberikan doanya dan semangat selama ini.
5. Dr. G. Sri Nurhatanto, S.H., L.LM selaku Rektor Universitas Atma jaya Yogyakarta.
6. FX. Endro Susilo, S.H., L.LM selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Dr. Th. Anita Christiani, S.H., M. Hum, selaku dosen pembimbing dalam penulisan hukum/ skripsi ini, yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah memberikan bimbingan, nasehat, arahan, saran – saran serta motivasi dari awal penulisan hingga akhirnya penulisahn hukum/ skripsi ini terselesaikan.
8. Seluruh Civitas Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas segala bantuannya selama menuntut ilmu di Fakultas Hukum Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
9. Otoritas Jasa Keuangan Jakarta Pusat, khususnya kepada Mas Ferino dan Mas Billy bagian Direktorat *Learning Center* serta Mas Firman dan Mba Nisa bagian *Financial Customer Care* yang telah membantu agar bisa terhubung dengan Bapak Yogi Nursetyo selaku Kepala Bagian Pelayanan Konsumen untuk melakukan wawancara.
10. Bapak Yogi Nursetyo, Kepala Bagian Pelayanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk bertemu dan melaksanakan wawancara.

- 
11. Fitri Ani dan Nisa, sahabat lama yang selalu memberikan hiburan ketika sedang terpuruk, selalu setia mendengarkan keluh kesah serta memberikan doa, semangat juga nasehat selama proses penulisan skripsi ini terlaksana.
  12. Peter Giovanni, terimakasih selalu bersedia menemani, mendengarkan keluh kesah, selalu memberikan kasih dan penghiburan, semangat, nasehat, saran – saran, serta bantuan selama proses penulisan hukum/ skripsi ini terlaksana hingga akhirnya dapat terselesaikan.
  13. Sahabat – sahabat terkasih selama kuliah, khususnya Nyong yang telah membantu mencari ide dalam penulisan hukum/skripsi, serta Jennita, Ecak, Ervin, Neles, Hendro, Mahendra, Frananda, Beni, Igam, Rena, dan Deassy, terimakasih atas segala bentuk doa, semangat, nasehat, saran, serta bantuan sehingga penulisan hukum/ skripsi ini terselesaikan.
  14. Sahabat seperjuangan bimbingan skripsi, Gomes, Agnes, Sianti dan Arya terimakasih banyak atas dukungan dan bantuan yang diberikan selama proses penulisan hukum / skripsi ini terlaksana hingga akhirnya terselesaikan.
  15. Teman – Teman KKN khususnya kelompok 44 Padukuhan Tritis : Radit, Rara, Robin, Yohana, Diana, Eno, Eko, dan Alfa, terimakasih atas doa dan semangat yang telah diberikan.
  16. Mas – Mas dan Mbak – Mbak Foto Copy yang telah membantu memfotocopy dan Print skripsi ini.

17. Masalah – masalah juga pergumulan – pergumulan yang hadir selama proses penulisan hukum/ skripsi ini berjalan, terimakasih telah membuat lebih kuat dan dewasa dalam melewatinya.

18. Dan semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan penulisan hukum/ skripsi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhir kata bahwa penulisan hukum ini masih banyak kekurangan baik dalam hal metode penulisan maupun dalam hal pembahasan, untuk itu kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun dari pembaca, dapat diterima dengan senang hati dan semoga penulisan hukum/ skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Bertha Riorita Sardina Siagian

## **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**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	xiv
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Manfaat Penelitian .....	11
E. Keaslian Penelitian .....	12
F. Batasan Konsep .....	16
G. Metode Penelitian .....	19
H. Sistematika Penulisan Hukum .....	22

<b>BAB II : PEMBAHASAN .....</b>	<b>23</b>
<b>A. Tinjauan Mengenai Otoritas Jasa Keuangan.....</b>	<b>23</b>
1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan.....	23
2. Tujuan dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan.....	24
3. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan.....	29
<b>B. Tinjauan Mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor</b>	
<b>1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa</b>	
<b>Keuangan .....</b>	<b>32</b>
1. Tujuan Pembentukan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor	
1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa	
Keuangan.....	32
2. Pengertian dan Arti Penting Perlindungan Konsumen Bagi Sektor Jasa	
Keuangan .....	34
3. Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan	
Konsumen .....	36
<b>C. Analisis Mengenai Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor</b>	
<b>1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa</b>	
<b>Keuangan.....</b>	<b>42</b>
<b>BAB III : PENUTUP .....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan .....	52
B. Saran .....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>54</b>

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini penulis menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya asli penulis, bukan merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain. Jika skripsi ini terbukti merupakan duplikasi ataupun plagiasi dari hasil karya penulis lain, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 24 Maret 2017

Yang menyatakan

Bertha Riorita Sardina Siagian