



PELAKSANAAN FUNGSI PERLINDUNGAN KONSUMEN DI SEKTOR PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

Widhi Ariyo dan Bimo Raiza Pranita Sari

Program Studi Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Ibn Khaldun

widhi@uika-bogor.ac.id

Abstrak

Lembaga Keuangan Sektor Perbankan pada sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perbankan merupakan salah satu Lembaga Keuangan yang dijadikan sebagai ukuran kemajuan suatu Negara. Oleh karena itu, untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Maka, pemerintah membentuk OJK (Otoritas Jasa Keuangan). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat Perlindungan Konsumen yang berupa pengaduan konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan wadah bagi konsumen dan/atau masyarakat sebagai tempat bertukar informasi beserta pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen terhadap lembaga keuangan khususnya pada sektor perbankan. Penelitian menggunakan data sekunder yang berkaitan dengan tingkat efektifitas Perlindungan Konsumen di sektor Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Hasil dari penulisan ini adalah Perkembangan Pengaduan Konsumen di Sektor Perbankan. Proses penanganan pengaduan konsumen meliputi dua cara yaitu secara lisan dan tulisan. Saran yang diberikan penulis adalah peningkatan edukasi dengan mengadakan sosialisasi pada konsumen maupun PUJK serta melakukan pemantauan dan survey terhadap bank yang berada. Agar meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh pihak perbankan.

Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen , Sektor Perbankan*

Pendahuluan

Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat dan tantangan bisnis yang mendunia menimbulkan dampak yang cukup signifikan terhadap industri jasa keuangan di negara kita. Apalagi timbulnya krisis moneter di negara-negara maju seperti, Amerika dan beberapa negara Eropa lainnya menjadikan pemerintah memandang perlu adanya suatu sistem keuangan yang stabil, kuat dan kredibel terhadap lembaga jasa keuangan yang ada saat ini, baik disektor Perbankan maupun lembaga keuangan non bank.

Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (ojk) Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 4 menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan 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. Globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang

sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan.

Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan dan belum optimalnya 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.

Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*Market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*).

Rumusan Masalah

Beberapa masalah tersebut adalah sebagai berikut.

1. Apa fungsi Otoritas Jasa Keuangan secara umum?

Kajian Teori

Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur

2. Apa saja persyaratan Pengaduan Perlindungan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan?
3. Bagaimana Mekanisme Pelayanan Pelaksanaan Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mengetahui fungsi Otoritas Jasa Keuangan secara umum.
2. Untuk mengetahui apa saja persyaratan Pengaduan Perlindungan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan.
3. Untuk mengetahui Mekanisme Pelaksanaan Fungsi Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis
Karya ilmiah ini merupakan media untuk memecahkan masalah secara ilmiah dan memberikan sumbangan pemikiran berdasarkan disiplin ilmu yang diperoleh dibangku kuliah.
2. Bagi Akademisi
Diharapkan hasil karya ilmiah ini dapat menambah referensi, informasi dan wawasan untuk penelitian lebih lanjut atau sebagai bahan kepustakaan serta sumber pengetahuan
3. Bagi Perusahaan
Hasil karya ilmiah dapat digunakan sebagai bahan informasi dan masukan bagi pimpinan perusahaan atau bank dalam rangka pengambilan langkah langkah kebijakan untuk mempertahankan dan meningkatkan tingkat probabilitas pada masa sekarang dan masa yang akan datang.

tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang

No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan dilatar belakangi oleh adanya kebutuhan untuk melakukan penataan kembali lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia sebagaimana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia menjadi Undang-Undang, mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pension, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.

Dengan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, maka lembaga ini diharapkan dapat

mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional. Antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).

Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Dasar Hukum

Dasar Hukum Perlindungan Konsumen diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999, Tanggal 20 April 1999 Tentang Perlindungan Konsumen. Dan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen telah diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan serta peraturan pelaksanaannya.

Asas-Asas Perlindungan Konsumen

1. Asas Manfaat
2. Asas Keadilan
3. Asas Keseimbangan
4. Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen
5. Asas Kepastian Hukum

Tujuan Perlindungan Konsumen

Tujuan Perlindungan Konsumen menurut Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah:

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri.
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumenn dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.

3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen.
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses mendapatkan informasi.
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha.
6. Meningkatkan kualitas barang dan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang dan/atau jasa kesehatan, kenyamanan, dan keamanan dan keselamatan konsumen.

Fungsi dan Tugas Pokok Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Edukasi dan Perlindungan Konsumen mempunyai fungsi

1. Pemberian dukungan melalui pengaturan dan pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen
2. Pelayanan konsumen serta pembelaan hukum perlindungan konsumen dalam rangka memperlancar pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan Jasa Keuangan.

Dalam melaksanakan fungsi bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen mempunyai tugas pokok:

1. Melakukan pengaturan di bidang edukasi, dan perlindungan konsumen
2. Melaksanakan edukasi dan perlindungan konsumen
3. Melakukan pelayanan konsumen
4. Melaksanakan pembelaan hukum perlindungan konsumen
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisioner

Konsep Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Dalam pelaksanaannya, konsep Edukasi dan Perlindungan Konsumen sektor jasa keuangan di Otoritas Jasa Keuangan dikelompokkan menjadi dua, yaitu:

1. Bersifat Preventif (Preventive Actions)
Preventive actions dilakukan dalam bentuk pengaturan dan pelaksanaan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen. Edukasi dilakukan melalui berbagai media dan cara.
2. Bersifat Represif (Repressive Actions)
Repressive Actions dilakukan dalam bentuk penyelesaian pengaduan, fasilitasi penyelesaian penyelesaian sengketa, penghentian kegiatan atau tindakan lain, dan pembelaan hokum untuk melindungi konsumen.

Perlindungan Konsumen

Pengertian Konsumen

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.

Pengertian Perlindungan Konsumen

Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip:

1. Transparansi
2. Perlakuan yang adil
3. Keandalan
4. Kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen

5. Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Metode Penelitian

Praktek Kerja Lapangan dilaksanakan dengan dua metode yaitu secara langsung dan secara tidak langsung. Metode secara langsung yang telah dilaksanakan selama praktek kerja lapangan meliputi kegiatan yang menyangkut aspek teknis dan manjerial, serta aspek khusus.

Pembahasan

Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

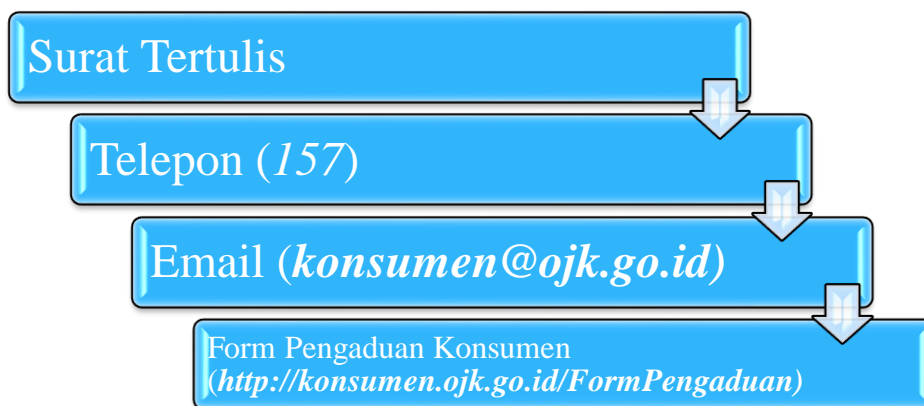
Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang

Sementara itu metode tidak langsung dilaksanakan selama praktek kerja lapangan adalah mengumpulkan data sekunder dari sudi pustaka.

diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.

Adapun Tata Cara Penyampaian permintaan informasi atau pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui sarana yang meliputi:

Tata Cara Penyampaian dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen



Sumber: <https://konsumen.ojk.go.id>

Disamping itu, berikut ini adalah beberapa layanan komunikasi untuk konsumen dari OJK yaitu sebagai berikut:

Layanan Konsumen Keuangan OJK



Sumber: www.sikapiuangmu.ojk.go.id

Keterangan:

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Surat
2. Website
3. EMAIL
4. PELAKU (Pusat Edukasi, Layanan Konsumen, dan Akses Keuangan UMKM) yang terdapat pada Kantor Regional maupun Kantor OJK.
5. Telepon
6. FAX

Prosedur Penyampaian Pengaduan kepada Bank

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Bank melalui beberapa cara sebagai berikut:

Pengaduan secara lisan:

- a. Nasabah mendatangi kantor cabang Bank terdekat dan menyampaikan pengaduan

melalui "Relationship Manager/Customer Service Manager", atau

- b. Nasabah menghubungi Bank melalui telepon untuk menyampaikan pengaduannya melalui Telepon Customer Care atau Faksimili.

Pengaduan secara tertulis dapat disampaikan melalui **Surat, Faksimili atau Email** dengan melampirkan fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya. Pengaduan secara tertulis akan diselesaikan dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja setelah pengaduan diterima oleh Bank. Dalam hal kondisi tertentu, Bank dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan nasabah sampai dengan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja berikutnya dengan menyampaikan pemberitahuan tertulis mengenai perpanjangan waktu tersebut kepada nasabah sebelum jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja pertama berakhir.

Prosedur Pengajuan Pengaduan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan



Keterangan:

1. Pengaduan.
Tahap pertama ini dapat dilakukan konsumen dengan memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:
 - a. Konsumen telah menyampaikan pengaduan kepada Penyelenggara atau Bank dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya dan telah ditindaklanjuti sesuai Ketentuan, namun tidak terdapat kesepakatan antara Konsumen dengan Penyelenggara.
 - b. Permasalahan yang diadukan merupakan masalah perdata yang belum pernah diputus oleh Bank dan Lembaga Jasa Keuangan atau peradilan atau belum terdapat kesepakatan yang difasilitasi oleh lembaga mediasi atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
 - c. Terdapat potensi kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Penyelenggara atau Bank dan Lembaga Jasa Keuangan yang bersangkutan dengan nominal paling banyak Rp 500.000.00,00 (Lima Ratus Juta Rupiah).
2. Pengaduan diajukan ke Otoritas Jasa Keuangan.
 - a. Jika Konsumen belum sepakat dengan pihak Bank atau Lembaga Jasa Keuangan maka konsumen bisa menyampaikan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Dengan berbagai bentuk dan macam Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (OJK), konsumen dengan mudah dapat menyampaikan pengaduan melalui cara berikut ini:
 - a. Surat Tertulis.
 - b. Website.
 - c. EMAIL.
 - d. PELAKU (Pusat Edukasi, Layanan Konsumen, dan Akses Keuangan UMKM) yang terdapat pada Kantor Regional maupun Kantor OJK.
 - e. Telepon.
 - f. FAX.
 3. Verifikasi Administrasi.
 4. Permintaan Kelengkapan Dokumen.
 5. Verifikasi Lanjutan
 6. Penunjukan Fasilitator
 7. Fasilitasi Terbatas
 8. Monitoring Kesepakatan

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian di atas yang berjudul “Pelaksanaan Fungsi Perlindungan Konsumen di Sektor Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Persyaratan Pengaduan Konsumen di OJK sangatlah mudah.
2. Adapun persyaratan Pengaduan Konsumen antara lain:
 - a. Materi Pengaduan
 - b. Permohonan Tertulis
 - c. Bukti Identitas Diri
 - d. Bukti Pelaporan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) atau Bank dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.
 - e. Pernyataan.
3. Mekanisme Pengaduan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan yaitu antara lain:
 - a. Pengaduan Konsumen ke Bank atau Lembaga Jasa Keuangan lainnya.
 - b. Otoritas Jasa Keuangan
 - c. Verifikasi Administrasi
 - d. Penunjukan Fasilitator
 - e. Verifikasi Lanjutan
 - f. Permintaan Kelengkapan Dokumen
 - g. Fasilitasi Terbatas
 - h. Monitoring Kesepakatan

Daftar Pustaka

- Dwi Rahmadhani, Anisa. 2017. *Efektivitas Perlindungan Konsumen Terhadap Sektor Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Studi Kasus Karisidenan Surakarta)*. Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- D. Hadad, Muliawan. 2016. Salinan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016. *Tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen dan/atau Masyarakat*. Jakarta.
- <https://bisnis.tempo.co/read/1168847/yiki-aduan-konsumen-soal-perbankan-dominasi-kasus-di-2018/full&view=ok>. Diakses pada tanggal 15 april 2019, pukul 10.11 WIB.
- <https://regional.kompas.com/read/2018/12/22/11422661/nasabah-bank-ntt-mengaduke-ojk-setelah-uangnya-ratusan-juta-dideposito>. Diakses pada tanggal 16 april 2019, pukul 10.21 WIB.
- Kasmir. 2013. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Revisi. Rajawali Pers. Jakarta.
- Riana H, Duma. Direktur Manajemen Strategi, EPK dan Kemitraan Pemerintah Daerah. 2018. *Materi Pengenalan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Universitas 17 Agustus 1945*. Jakarta.
- S. Soetiono, Kusumaningtuti. 2015. *Modul Workshop Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen*. Tim Penyusun.
- S. Soetiono, Kusumaningtuti. 2013. *Pointers Sambutan Seminar Setengah Hari. "Moment of Truth : Manajemen Pengaduan Sektor Jasa Keuangan Indonesia"*. Jakarta.
- S. Soetiono, Kusumaningtuti. 2017. Salinan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 30/SEOJK.07/2017. *Tentang Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta.
- S. Soetiono, Kusumaningtuti. 2014. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014. *Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011. *Tentang Otoritas Jasa Keuangan*.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 *Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta.
- Penjelasan Atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. *Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta
- www.ojk.go.id Diakses pada tanggal 10 april 2019, pukul 09.41 WIB.
- www.bi.go.id Diakses pada tanggal 11 april 2019, pukul 11.20 WIB.
- www.ylki.com Diakses pada tanggal 13 mei 2019, pukul 14.00 WIB