

PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

BIDDING CONSUMER LEGAL PROTECTION BY THE AUTHORITY OF FINANCIAL SERVICES

Rati Maryani Palilati

Magister Kenotariatan Universitas Mataram

Email : ryapalilati@gmail.com

Naskah diterima : 21/03/2017; revisi : 25/03/2017; disetujui : 27/04/2017

ABSTRACT

This research aims to analyse the legal protection of the consumer banking by the financial services authority according to law and to analyse the positive role of financial authority services in providing legal protection to the consumer according to the positive law. This research is the normative legal research. The results showed the first legal protection of the consumer banking by the financial services authority are regulated in Act No. 8 of 1999 on the protection of consumers, Act No. 3 of 2004 concerning the change in the Law Number 23 of 1999 on Bank Indonesia, law No. 21 in 2011 About the financial services authority, the Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK. 07/2013, the Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK. 07/2014, as well as in the Financial Services Authority Circular No. 2/SEOJK. 07/2014. All of these rules provides legal protection of consumer rights and the fulfillment of banking in an effort to provide its protection in preventive or repressive. Second, the Still weak legal norms regulating the duties of oversight by the financial services authority which can be seen on the article 8 law No. 21 in 2011 About the financial services authority, which outlines the authority the task of setting the financial services authority, whereas in article 9 outlines the authority of the financial services authority in the exercise of supervisory tasks, but in the article there is fuzziness between supervisions and norm setting.

Keywords: Insurance Protection, Consumer, Financial Services Authority

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan menurut hukum positif dan untuk menganalisis peran Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen menurut hukum positif. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif. Hasil penelitian menunjukkan Pertama perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang diatur dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang No.3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, Undang-Undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/2013, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No.1/POJK.07/ 2014, serta dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No.2/SEOJK.07 /2014. Kesemua Aturan tersebut memberikan perlindungan hukum konsumen perbankan tentang pemenuhan hak-haknya serta dalam usaha memberikan perlindungannya secara preventif maupun represif. Kedua, Masih lemahnya norma hukum yang mengatur tugas pengawasan oleh Otoritas Jasa keuangan yang dapat dilihat pada Pasal 8 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang menjabarkan kewenangan tugas pengaturan Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam pasal tersebut terdapat kekaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan.

Kata kunci: Perlindungan Hukum, Konsumen, Perbankan, OJK

PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen. Berdirinya lembaga independen baru ini sebenarnya sudah lama diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yaitu paling lambat tanggal 31 Desember 2002.¹ Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan di Indonesia tidak terlepas dari akibat krisis ekonomi pada tahun 1997 dan mengikuti trend Bank Sentral di beberapa negara antara lain Inggris (1997), Jerman (1949), Jepang (1998) yang menginginkan agar Bank Sentral independen, bebas dari campur tangan pihak manapun, Otoritas Jasa Keuangan mencoba meniru beberapa praktik yang sudah digunakan oleh negara lain.²

Setelah wacana pembentukan lembaga otoritas untuk jasa keuangan yang sudah lama didengung-dengungkan oleh Pemerintah, akhirnya pada bulan November 2011 diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya di singkat UU OJK) yang mengatur mengenai pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK).³ Otoritas Jasa Keuangan telah melahirkan suatu lembaga yang independen yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga

yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Tugas pengawasan bank yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia akan dialihkan kepada Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan. Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan bertugas mengawasi bank dan perusahaan-perusahaan sektor jasa keuangan lain, meliputi asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.⁴ Pemindahan fungsi pengawasan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dilakukan karena adanya penilaian bahwa pengawasan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia selama ini dirasa kurang efektif, sehingga dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai peraturan perundang-undangan yang menyangkut pengawasan lembaga keuangan diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah menjadi tugas OJK dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi yang diawasi. Jika hal tersebut tidak segera direspon, dikhawatirkan pengawasan lembaga keuangan khususnya bank sama saja dengan yang dilakukan Bank Indonesia sehingga tidak menyelesaikan masalah tetapi yang terjadi adalah memindahkan masalah yang sama kepada lembaga lain yang dibentuk dengan anggaran negara yang begitu banyak. Pasal 6 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, memberikan kewenangan ganda pada Otoritas Jasa Keuangan yaitu kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan. Pada Pasal 8 Undang-Undang tersebut menjabarkan kewenangan tugas pengaturan Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam

¹ Bank Indonesia, Unit Khusus Musium Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia "Topik khusus tentang Kelembagaan BI", <http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/museum/sejarah-bi/bi.pdf>, artikel, diakses tanggal 21 Juni 2016

² Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Jakarta, Raja Grafindo Persada, hlm.50-51

³ Solahudin, A. (2015). PEMISAHAN KEWENANGAN BANK DENGAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENGAWASAN BANK. *Jurnal IUS Kajian Hukum dan Keadilan* Vol. 3 No. 1, 50-51. website : <http://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalius/article/view/202>, diakses tanggal 21 Juni 2016

⁴ Bank Indonesia, Unit Khusus Musium Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia "Topik khusus tentang Kelembagaan BI", *Loc.Cit*

pasal tersebut terdapat kekaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan. Otoritas Jasa Keuangan diharapkan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pada Pasal 29 Ayat (1) Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Berdasarkan uraian tersebut, Penelitian ini penting dilakukan karena adanya kekaburan norma dalam melaksanakan tugas pengawasan otoritas jasa keuangan. Oleh karena itu, Penulis melakukan penelitian tentang, “Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan”. Adapun permasalahan yang Penulis rumuskan yakni : *Pertama* Bagaimanakah perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menurut hukum positif? *Kedua* Bagaimanakah peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan perlindungan hukum kepada konsumen perbankan menurut hukum positif?

Konsumen di Indonesia pada umumnya seringkali mendapat persoalan dalam pemenuhan hak-haknya, salah satunya dikarenakan salah satu sifat dasar konsumen sendiri yang tidak memiliki sifat yang kritis dalam memperjuangkan hak-haknya, selain itu keterbatasan sumber daya manusia yang kurang memadai serta kurangnya keseriusan pemerintah dan penegak hukum untuk melakukan perlindungan kepada konsumen.⁵ Penelitian

ini penting dilakukan untuk memberikan perlindungan hukum konsumen perbankan oleh otoritas jasa keuangan menurut hukum positif. Oleh karena itu peneliti mencoba meneliti perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap Lembaga Perbankan menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai perlindungan konsumen perbankan oleh otoritas jasa keuangan di Indonesia. Oleh karena itu peneliti mencoba meneliti perlindungan hukum konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap Lembaga Perbankan.

Tulisan ini merupakan hasil dari penelitian hukum yang menggunakan metode penelitian Normatif, yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengkaji ketentuan Perundang-Undangan (*in abstracto*) dan doktrin-doktrin para sarjana hukum yang terkait dengan penelitian ini.⁶

PEMBAHASAN

A. PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN MENURUT HUKUM POSITIF

1. Perlindungan Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Menurut Hukum Positif

Tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana ditentukan yakni dalam Pasal 4, yakni “Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan :

- a. Terselenggaranya secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan

⁵ Rovita Ayunintyas, PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, vol.3 no.11 edisi 2015, jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607, diakses tanggal 16 September 2016

⁶ Setiawan dalam Sultan Remy Sjahdeini, 2002, *Hukum Kepailitan, Memahami Failisementverordening Juncto. Undang-Undang No. 4 Tahun 1998*, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti, hlm.108

- c. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.”

Ketentuan pasal 4 huruf c tersebut berisikan tujuan dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dalam Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.

Undang-Undang Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen merupakan payung hukum dari semua peraturan-peraturan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen. Pada penjelasan umum Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan : “Di samping itu, Undang-Undang tentang perlindungan konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen.” Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen mengakui undang-undang lain yang akan muncul kemudian sebagai bagian dari hukum perlindungan konsumen.

Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, bukan merupakan undang-undang tentang perlindungan konsumen. Akan tetapi perlindungan konsumen tersebut merupakan salah satu tujuan dari Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan.

Hal tersebut dapat dimaknai pada ketentuan-ketentuan dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yakni :

1. Pada ketentuan menimbang huruf (a) yang berbunyi :

“bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang 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.”

2. Pada Pengertian konsumen dalam Pasal 1 Angka (15) yakni :

“konsumen adalah pihak-pihak yang men-empatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, permodalan di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

3. Pada Bab VI Pasal 28 sampai dengan 31 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang mengatur secara khusus tentang perlindungan konsumen dan masyarakat.

Dari ketentuan menimbang huruf (a) tersebut maka dapat di katakan bahwa masalah perlindungan konsumen merupakan masalah yang penting dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Pengertian konsumen dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan tidak membatasi pengertian konsumen dalam individu saja dan permodalan dalam pasar modal, diakui sebagai konsumen.⁷

⁷ David L. Tobing, 2013, “OJK Selaku Pelindung Konsumen dan Pelaku Usaha. Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 Tahun 2013”, Jakarta, Otoritas Jasa Keuangan, hlm.1

Jika dibandingkan dengan pengertian konsumen pada Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, pengertian konsumen jauh lebih luas karena meliputi seluruh konsumen pemakai barang dan/jasa sedangkan konsumen menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, hanya meliputi konsumen pada sektor jasa keuangan.

Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mencakup perlindungan konsumen yang lebih kompleks dan lengkap. Dengan cakupan yang semakin luas maka jangkauan tugas, wewenang dan tanggungjawab perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan juga semakin luas dibidang jasa keuangan. Dalam Pasal 4 huruf (c) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, tujuan dibentuknya lembaga Jasa Keuangan yakni Otoritas Jasa Keuangan dibentuk agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan

disingkat POJK No.1/pojk.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen, yang selanjutnya dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya akan disingkat SEOJK No.2/SOJK.07/2014, berisikan ketentuan yang mengatur mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014, dalam Bab II angka (1) mendefinisikan pengertian dari pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.

Mekanisme mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan telah diatur dalam POJK No.1/pojk.07/2013 dan SEOJK No.2/SOJK.07/2014. Selain itu mengenai Penyelesaian pengaduan juga telah di atur jelas dalam ketentuan pada Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 dan lebih rinci pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014.

Menurut ketentuan Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan setelah menerima pengaduan, untuk menyampaikan pernyataan maaf dan menawarkan ganti rugi (*redress/remedy*) atau perbaikan produk dan atau layanan, jika pengaduan Konsumen benar dan pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014 angka 1 menjelaskan lebih rinci bahwa bentuk pernyataan maaf tersebut dilakukan secara tertulis, yang pada kenyataannya pernyataan maaf tersebut oleh konsumen lazimnya hanya berupa pernyataan maaf secara lisan oleh

pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam hal ini pihak perbankan.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan. Untuk penyelesaian sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pemberian fasilitas pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan tidak hanya dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan selain itu harus memenuhi juga persyaratan yang telah ditetapkan dalam Pasal 41 POJK No.1/pojk.07/2013.

Pengaturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No. 1/POJK.07/2014.

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan.

Penyelesaian sengketa diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian sengketa yang telah dimuat dalam daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa ini bersifat rahasia.

Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 4 POJK No. 1/POJK.07/2014 menetapkan lembaga alternatif yang di muat dalam daftar lembaga alternatif penyelesaian sengketa meliputi :

- a. Mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
 1. Mediasi;
 2. Ajudikasi; dan
 3. Arbitrase.
- b. Mempunyai peraturan yang meliputi:
 1. Layanan penyelesaian Sengketa;
 2. Prosedur penyelesaian Sengketa;
 3. Biaya penyelesaian Sengketa;
 4. Jangka waktu penyelesaian Sengketa;
 5. Ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
 6. Kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;
- c. Menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
- d. Mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
- e. Didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan pada Pasal 5 hingga Pasal 8, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa memiliki prinsip sebagai berikut:

1. Prinsip aksesibilitas
2. Prinsip independensi
3. Prinsip keadilan
4. Prinsip efisiensi dan efektivitas

Yang dimaksud dengan Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa adalah kumpulan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang tidak bertentangan dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, yaitu prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas, dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang termasuk dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa sudah dilakukan penilaian oleh Otoritas Jasa Keuangan yang melibatkan pihak independen dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hingga tahun 2015 terdapat tujuh (7) Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah berdiri, dan dalam pembahasan ini untuk sektor perbankan penyelesaian diluar pengadilan dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang bertempat di Jakarta.

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia adalah Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia yang didirikan oleh Asosiasi di bidang Perbankan, yakni Perhimpunan Bank Nasional (PERBANAS), Himpunan Bank Milik Negara (HIMBARA), Asosiasi Bank Pembangunan Daerah (ASBANDA), Asosiasi Bank Syariah Indonesia (ASBISINDO), Perhimpunan Bank-Bank Internasional Indonesia (PERBINA), dan Perhimpunan Bank Perkreditan Rakyat

Indonesia (PERBARINDO) pada tanggal 28 April 2015.

Menurut Philipus M Hadjon, dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum, sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami, sebagai berikut :

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif (Penegakan Hukum)

- a. Regulasi

Upaya perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan dapat dilihat dari telah dikeluarkannya beberapa peraturan-peraturan yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, SEOJK Nomor: 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- b. Pembinaan

Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen resiko, dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, menetapkan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib untuk melakukan pelatihan, dengan mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya yakni :

- 1) Berhadapan langsung dengan konsumen (front liner)
- 2) Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen; atau
- 3) Terkait dengan penyusunan laporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Karyawan yang memenuhi kriteria tersebut wajib mendapatkan pelatihan secara berkala dan wajib mendapatkan pelatihan paling kurang dari satu kali dalam masa kerjanya. Selain itu demi meningkatkan fungsi pelayanan dan pengaduan, pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan untuk melakukan evaluasi terhadap setiap pelatihan yang telah diselenggarakan.

c. Sosialisasi

Sehubungan dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, perlu untuk mengatur ketentuan mengenai pelaksanaan Edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan. Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat, yang berisikan :

- 1) Cakupan rencana edukasi
- 2) Pelaksanaan edukasi
- 3) Penyusunan, penyampaian dan perubahan rencana edukasi
- 4) Serta laporan pelaksanaan edukasi

Pelaku usaha jasa keuangan diwajibkan menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi

keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Rencana penyelenggaraan maupun laporan pelaksanaan edukasi tersebut wajib dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan setiap tahunnya.

d. Pelayanan pengaduan

Otoritas Jasa Keuangan dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan bagaimana mekanisme dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang dimaksud kepada Otoritas Jasa Keuangan. laporan tersebut disampaikan secara berkala setiap tiga bulan. Apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak menyampaikan laporannya secara berkala melebihi jangka waktu tiga bulan secara berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan, maka pelaku usaha jasa keuangan dikenakan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan. Dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/2014 ini tidak terdapat penjelasan mengenai besaran sanksi yang akan dikenakan oleh Pelaku Usaha Jasa keuangan tersebut.

e. Sanksi

Otoritas Jasa keuangan menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 9 huruf g menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang untuk menetapkan sanksi administratif terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan menurut POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa disektor Jasa Keuangan pada ketentuan Pasal 12 Ayat (1) menetapkan bahwa lembaga jasa keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain :

- 1) Peringatan tertulis;
- 2) Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- 3) Pembatasan kegiatan usaha;
- 4) Pembekuan kegiatan usaha; dan/ atau
- 5) Pencabutan izin kegiatan usaha.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif (Penyelesaian Penegakan Hukum)

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan.

a. Litigasi

Berdasarkan ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014 Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Berikut beberapa contoh kasus sengketa konsumen yang melakukan penyelesaian melalui pengadilan, yakni:

1) Kemala Atmojo

Pada tahun 2013, mengenai pemotongan rekening tabungan karena konsumen pada mesin atm saat gagal melakukan transaksi penarikan uang di ATM BCA sebesar Rp 1.250.000,- Kemala Atmojo menggugat BCA membayar ganti rugi materiil Rp 210.000.000,- juta dan immateriil Rp 5.000.000.000,-. Gugatan itu pun dikabulkan sebagian oleh Pengadilan Niaga Jakarta. Pengadilan Niaga menghukum BCA membayar ganti rugimateriil Rp 1.250.000,- dan immateriil Rp 500.000.000,- kepada Kemala setelah melihat bukti-bukti, termasuk rekaman CCTV saat Kemala gagal melakukan transaksi. Putusan ini bernomor 531/PDT.G/2012/PN.JKT.PST Tahun 2013

2) Sutrisno

Pada Tahun 2014 Sutrisno menggugat Bank Mandiri, Kasus yang dia permasalahan adalah adanya tagihan kartukredit sebesar Rp 8 juta atas namanya, sementara konsumen tidak pernah mengajukan permohonan kartu kredit dan karena tagihan kartu kredit tersebut konsumen masuk dalam daftar *blacklist* Bank Indonesia dan mendapat penolakan saat mengajukan pinjaman usaha ke bank. Gugatan Sutrisno dikabulkan pada 2014. Pengadilan Negeri Solo menghukum Bank Mandiri membayar ganti rugi sebesar Rp 100 juta atas tagihan kartu kredit siluman itu, sesuai dengan putusan Nomor 84/Pdt.G/2014/PN Skt Tahun 2014.

3) Class Action

Gugatan 616 nasabah Bank Perkreditan Rakyat Bungbulang di Garut. Gugatan ini bermula saat BPR Bungbulang di likuidasi pada 2007, sehingga seluruh nasabahnya kehilangan uang yang disimpan di bank itu. Setelah bertahun-tahun tidak terdapat kejelasan mengenai dana yang hilang, sehingga nasabah menggugat manajemen BPR

Bungbulang dan pemerintah Garut secara bersama-sama. Pengadilan memvonis BPR Bungbulang bersalah. Pihak tergugat dihukum mengembalikan dana tabungan ratusan juta rupiah dan deposito miliaran rupiah kepada 616 nasabahnya lengkap dengan bunganya seperti diatur diputus bernomor 12/PDT.G/2013/PN-GRT.

b. Non Litigasi

Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan sarana dalam penyelesaian sengketa dengan menggunakan jalur non litigasi yakni dengan diterbitkannya Peraturan mengenai sengketa yang dalam penyelesaiannya melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan yang diatur lebih lanjut dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.

B. PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA KONSUMEN PERBANKAN MENUJUT HUKUM POSITIF

1. Tugas dan Peran Otoritas Jasa Keuangan

Di negara Indonesia, sebelum beralihnya fungsi pengawasan lembaga keuangan kepada otoritas jasa keuangan, pengawasan lembaga keuangan (LK) dilakukan oleh tiga institusi yaitu Kementerian Koperasi Bapepam-LK dan Bank Indonesia. Pengawasan lembaga keuangan bank yang dilakukan Bank Indonesia, mencakup Bank Umum, BPR dan Bank Syariah. Pengawasan lembaga keuangan non bank dipecah menjadi dua yaitu lembaga keuangan non bank non koperasi diawasi oleh kementerian koperasi.⁸ Pengawasan diperlukan karena terdapat adanya potensi *moral hazard* (penyelewengan/penyalahgunaan) oleh

para pelaku ekonomi yang tentunya akan berdampak negatif terhadap perekonomian.⁹ Dalam teori ekonomi menunjukkan bahwa *moral hazard* disebabkan oleh adanya *asymmetric information* yakni merupakan kondisi dimana informasi tidak tersebar merata antar pelaku ekonomi.¹⁰ *Asymmetric information* menyebabkan dua hal, yaitu *moral hazard* dan *adverse selection* (kesalahan memilih).¹¹

Praktik *moral hazard* dalam sektor keuangan tidak saja dilakukan oleh lembaga keuangan, namun mungkin juga dilakukan oleh nasabah/rumah tangga. *Moral hazard* terjadi karena adanya lemahnya sistem pengawasan lembaga keuangan yang disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu :¹²

- Lemahnya sistem arsitektur pengawasan keuangan di Indonesia
- Tidak adanya pertukaran arus informasi (data *sharing* dan data *interfacing*) antar lembaga pengawas lembaga keuangan.
- Masih tingginya ego sentris antar lembaga pengawas lembaga keuangan.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka perlu dilakukan penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya. Penataan perlu dilakukan dengan maksud yakni agar dapat mencapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif di dalam menangani permasalahan yang muncul dalam sistem keuangan sehingga dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan.

Selain itu Pasal 34 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, telah menentukan tugas

⁹ *Ibid*

¹⁰ *Ibid*, hlm.215

¹¹ *Ibid*

¹² *Ibid*

⁸ Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta, Prenada Media, hlm.214

mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawas sektor keuangan yang independen dengan mengeluarkan ketentuan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pengawasan bank.

2. Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Perbankan

a. Pelayanan Pengaduan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Sebagaimana yang kita ketahui Indonesia memiliki sejumlah hutang luar negeri yang cukup besar, hal ini menunjukkan bahwa kondisi perekonomian Indonesia masih tergantung kepada sumber-sumber pembiayaan dari luar negeri. Oleh karena apabila di luar negeri terjadi gejolak maka akan berdampak langsung terhadap kondisi perekonomian di Indonesia. Ditengah kondisi perekonomian global dan Indonesia tersebut diatas, Otoritas Jasa Keuangan bersama segenap pelaku usaha jasa keuangan berupaya untuk memperluas akses masyarakat ke sektor jasa keuangan.

Sebagaimana kita ketahui bersama, akses ke sektor jasa keuangan masih menjadi permasalahan utama bagi masyarakat di Indonesia. Permasalahan rendahnya akses ke sektor jasa keuangan setidaknya disebabkan oleh 3 hal, yaitu :¹³

- a. Rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat.
- b. Tidak tersedianya layanan keuangan ditengah masyarakat.
- c. Adanya perasaan traumatis dan persepsi negatif terhadap layanan keuangan yang pernah dialaminya ataupun cerita yang diterimanya.

¹³ Kusumaningtuti S. Soetiono, Pointer Sambutan Seminar Setengah Hari "Moment Of The Truth : Management Pengaduan Sektor Jasa Keuangan Indonesia", http://www.ojk.go.id/Files/201512/PointersIbuTituk-SeminarMomentofTruth3Desember2015_1449206743.pdf, hlm.5 diakses Tanggal 18 Juli 2016

Masalah penanganan pengaduan nya demikian penting sehingga menjadi perhatian serius oleh Otoritas Jasa Keuangan dan diatur secara khusus dalam peraturan Otoritas Jasa Keuangan. Hal tersebut secara umum, berkaitan erat dengan upaya Ooritas Jasa Keuangan dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan dalam rangka meningkatkan akses keuangan masyarakat.

Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa keuangan telah menerbitkan beberapa ketentuan yang dijadikan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dari sisi infrastruktur Otoritas Jasa Keuangan menyediakan sistem *traceable* pada Layanan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan yang memungkinkan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengetahui pengaduan yang dilaporkan oleh konsumen ke Otoritas Jasa Keuangan.¹⁴ *Traceable* artinya jika nasabah tidak puas akan pelayanan, Otoritas Jasa Keuangan bisa mengetahui sejauh mana aduan nasabah dilayani oleh pelaku jasa keuangan.¹⁵ Selanjutnya, pelaku usaha jasa keuangan dapat menginformasikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, penanganan yang telah dilakukan dan dalam hal diperlukan dapat mengambilalih penanganannya untuk diselesaikan.¹⁶

Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui sarana yang meliputi :

¹⁴ *Ibid*, hlm.4

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ *Ibid*

1) Surat Tertulis

Surat tertulis tersebut ditujukan kepada : *Anggota Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Menara Radius Prawiro, Lantai 2 Komplek Perkantoran Bank Indonesia Jl. MH. Thamrin No. 2 Jakarta Pusat 10350*

2) Telepon

Telepon : (Kode Area) 1500 655 Jam operasional : Senin - Jumat, Jam 08.00 - 17.00 WIB (Kecuali Hari Libur)

3) Faksimili

Faksimili : (021) 386 6032

4) Email

Permintaan informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui email dengan alamat : *konsumen@ojk.go.id*

5) Form Pengaduan Online

Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui form elektronik yang tersedia pada alamat <http://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>. Sistem pelaporan pelanggaran otoritas jasa keuangan adalah suatu sistem yang menyediakan sarana kepada pihak eksternal dan intern otoritas jasa keuangan untuk menyampaikan laporan mengenai dugaan terjadinya pelanggaran yang dilakukan oleh anggota dewan komisiner dan pegawai otoritas jasa keuangan. Layanan tersebut merupakan bentuk komitmen dari otoritas jasa keuangan dalam meningkatkan integritas seluruh insan otoritas jasa keuangan serta mendukung pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi dalam otoritas jasa keuangan. Jenis pelanggaran yang dapat dilaporkan adalah korupsi, kolusi dan nepotisme, kecurangan, termasuk penipuan, penggelapan aset, pembocoran informasi, pencurian, pembiaran melakukan, perbuatan melanggar kebijakan dan kode

etik otoritas jasa keuangan, benturan kepentingan, serta perbuatan lain yang dapat merugikan otoritas jasa keuangan atau pemangku kepentingan. Dan jika laporan tersebut memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, otoritas jasa keuangan akan menghubungi melalui media sistem pelaporan pelanggaran kode etik otoritas jasa keuangan untuk proses lanjutan penanganan pengaduan, dan pihak otoritas jasa keuangan akan menjaga kerahasiaan identitas serta laporan yang telah disampaikan.

Selain itu terdapat pula persyaratan penyampaian pengaduan, yakni konsumen atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan menyampaikan surat resmi ke Otoritas Jasa Keuangan disertai dengan :¹⁷

- Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya
- Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili)
- Deskripsi/kronologis pengaduan
- Dokumen pendukung

Dan apabila data atau dokumen yang diminta tidak dipenuhi dalam waktu paling lambat 20 hari kerja, maka sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan tersebut dianggap dibatalkan.

b. Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam Pengaturan dan Pengawasan

Ketentuan tugas pengaturan dan pengawasan ditentukan pada Pasal 5 undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap

¹⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Tata Cara Penyampaian*, <http://konsumen.ojk.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f>, diakses pada tanggal 18 Juli 2016

keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Ketentuan Pasal 5 tersebut diatas berarti otoritas jasa keuangan memiliki dua tugas yakni tugas mengatur dan tugas mengawasi, dengan kata lain otoritas jasa keuangan memiliki kewenangan atas kedua-nya sekaligus.

Tugas dan Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan menurut Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan. Menurut Pasal 6 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasannya terhadap yakni :

- 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.

Pasal 6 pada huruf (a) menegaskan kewenangan otoritas jasa keuangan dalam pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan. Karena otoritas jasa keuangan memiliki tugas untuk melaksanakan pengaturan dan pengawasan tersebut, maka otoritas jasa keuangan diberi wewenang untuk itu. Wewenang adalah sesuatu yang dilimpahkan atau dari kekuasaan, hak yang dimiliki untuk mengambil keputusan, sikap atau tindakan berdasarkan tanggung jawab yang diberikan.¹⁸

Kombinasi kewenangan otoritas jasa keuangan dalam tugasnya melakukan pengaturan dan pengawasan disektor perbankan, dijabarkan pada Pasal 7 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, bahwa untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan disektor perbankan sebagaimana yang di maksud

dalam Pasal 6 huruf (a) Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, otoritas Jasa Keuangan memiliki wewenang :

- 1) Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
 - (1) Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank.
 - (2) Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produksi hibridasi dan aktivitas di bidang jasa.
- 2) Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi :
 - (1) Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batasmaksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
 - (2) Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
 - (3) Sistem informasi debitur;
 - (4) Pengujian kredit (credit testing); dan
 - (5) Standar akuntansi bank;
- 3) pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank meliputi:
 - (1) Manajemen risiko;
 - (2) Tata kelola bank;
 - (3) Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
 - (4) Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
- 4) Pemeriksaan bank

¹⁸ M. Marwan & Jimmy P., 2009, Kasus Hukum, Surabaya, Reality Publiser, hlm.648

Dalam Penjelasan Undang-Undang No. 21 tahun 2001 tentang Otoritas Jasa Keuangan, menjabarkan bahwa otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, berlandaskan asas-asas:

- 1) Asas independensi;
- 2) Asas kepastian hukum;
- 3) Asas kepentingan umum;
- 4) Asas keterbukaan;
- 5) Asas profesionalitas;
- 6) Asas integritas; dan
- 7) Asas akuntabilitas..

Otoritas jasa keuangan Pasal 8 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, otoritas jasa keuangan mempunyai wewenang dan :

- a. menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;
- g. menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan

- i. menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Sedangkan wewenang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menurut Pasal 9 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, dalam melaksanakan tugas pengawasannya sebagai mana yang tertuang dalam Pasal 6 Undang-undang No.21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang untuk :

- 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 pengelolaan statute;
- f. Menetapkan penggunaan pengelolaan statute;
- g. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan 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;
- 6) Pengesahan;
- 7) Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
- 8) Penetapan lain, sebagaimana yang dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Kewenangan di atas memberikan peran dan pengaruh yang besar bagi Otoritas Jasa Keuangan dalam upaya penegakan hukum perlindungan konsumen jasa keuangan. Hal tersebut dapat dilihat pada Pasal 9 huruf c yang memberikan wewenang pada Otoritas Jasa Keuangan untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagai mana yang dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan, dan diperkuat dengan Pasal 9 huruf g yakni Otoritas Jasa Keuangan dapat menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Sanksi administratif pada Pasal 9 huruf h, Otoritas Jasa Keuangan berwenang, memberikan dan/atau mencabut : izin usaha; izin orang perseorangan; efektifnya pernyataan pendaftaran; surat tanda terdaftar; persetujuan; usaha; pengesahan; persetujuan atau penetapan pembubaran; serta penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dapat ditelaah Pasal 6 Undang-undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, memberikan kewenangan ganda pada Otoritas Jasa Keuangan yaitu kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan. Pada Pasal

8 Undang-Undang tersebut menjabarkan kewenangan tugas pengaturan Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam pasal tersebut terdapat kekaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan, dimana dalam Pasal 9 huruf (a), yakni “Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan”, yang seharusnya merupakan tugas pengaturan.

c. Upaya Yang Dapat Dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dalam Memberikan Perlindungan Hukum Kepada Konsumen Perbankan

Pada Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, mengatur mengenai 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.

Selain upaya pencegahan pelanggaran, dalam Pasal 29 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, terdapat beberapa instrument untuk pelayanan pengaduan konsumen atas pelanggaran yang dilakukan oleh pelaku usaha, yakni 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; dan
- c) Memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku di lembaga jasa keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 30 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, menerangkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan berwenang dalam melakukan pembelaan hukum bagi konsumen yaitu:

- 1. 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 tidak baik;
 - 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.

- 2. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat 1 huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

Dari rumusan-rumusan tersebut maka peran Otoritas Jasa Keuangan dalam sistem hukum perlindungan konsumen tidak terbatas hanya dengan memfasilitasi perlindungan konsumen yakni menampung dan menjadi lembaga mediasi tetapi juga menjadi lembaga yang berpihak kepada konsumen dan masyarakat dalam bentuk kegiatan pembelaan hukum. Bentuk-bentuk perlindungan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan meliputi perlindungan dalam upaya pencegahan terjadinya pelanggaran dan pemulihan hak-hak konsumen apabila konsumen mengalami kerugian.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku baik bentuk maupun substansinya dalam hal pembuatan perjanjian kredit/pembiayaan, serta pembukaan rekening bank oleh nasabah.

Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen di Bidang Perbankan diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yaitu paling lambat tanggal 31 Desember 2002, dan selanjutnya dalam juga diamanatkan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, mengamanatkan selambat-lambatnya dibentuknya lembaga pengawas perbankan dalam hak ini Otoritas Jasa Keuangan, sebagai bentuk perlindungan konsumen dalam Undang-Undang Bank Indonesia.

Sedangkan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, tidak dapat keberadaan mengenai lemb-

ga pengawas sektor jasa keuangan, dalam Undang-Undang tersebut tugas pengawasan dilakukan oleh Bank Indonesia. Selanjutnya dari Keputusan Menteri Keuangan RI Nomor KMK 606/KMK.01./2005 tanggal 30 Desember 2005 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan, organisasi unit eselon I Badan Pengawas Pasar Modal (Bapepam) dan unit eselon I Direktorat Jenderal Lembaga Keuangan (DJLK) digabungkan menjadi satu organisasi unit eselon I, yaitu menjadi Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (Bapepam dan Lembaga Keuangan). Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (disingkat Bapepam-LK) adalah sebuah lembaga di bawah Kementerian Keuangan Indonesia yang bertugas membina, mengatur, dan mengawasi sehari-hari kegiatan pasar modal serta merumuskan dan melaksanakan kebijakan dan standardisasi teknis di bidang lembaga keuangan. Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan ini mengakibatkan kewenangan-kewenangan tersebut beralih dari BI dan Bapepam-LK ke Otoritas Jasa Keuangan, sehingga BI hanya memiliki kewenangan di bidang kebijakan moneter, sedangkan Bapepam-LK melebur menjadi Otoritas Jasa Keuangan dan tidak lagi di bawah kementerian Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan, lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011, adalah lembaga yang didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan dan menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank serta untuk melindungi konsumen industri jasa keuangan. Perlindungan konsumen dalam Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat terlihat dalam Pasal 4 yakni tujuan dibentuknya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan yakni dalam Pasal 4 tersebut

salah satunya adalah mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

SIMPULAN

Perlindungan hukum konsumen perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan diatur dalam :

- a. Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen;
- b. Undang-Undang No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia;
- c. Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan;
- d. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan;
- e. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan;
- f. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan;
- g. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat,
- h. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Jasa Keuangan.

Kesemua Aturan tersebut memberikan perlindungan hukum konsumen perbankan tentang pemenuhan hak-haknya serta dalam usaha memberikan perlindungannya secara preventif maupun represif.

Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen perbankan yakni :

- a. Memberikan wewenang pada Otoritas Jasa Keuangan untuk 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.
- b. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- c. Memberikan dan/atau mencabut : izin usaha; izin orang perseorangan; efektifnya pernyataan pendaftaran; surat tanda terdaftar; persetujuan; pengesahan; persetujuan atau penetapan pembubaran; serta penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
- d. Berwenang untuk meminta data dan informasi dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan berkaitan dengan pelaksanaan ketentuan perlindungan Konsumen.

Masih lemahnya norma hukum yang mengatur tugas pengawasan oleh Otoritas Jasa keuangan yang dapat dilihat pada Pasal 8 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, menjabarkan kewenangan tugas pengaturan Otoritas Jasa Keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam pasal tersebut terdapat kekaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan, dimana dalam Pasal 9 huruf (a), yakni “Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa

keuangan”, yang seharusnya merupakan tugas pengaturan.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Abdurrachman, 1991, *Ensiklopedia Ekonomi Keuangan Perdagangan*, Pradya Paramita, Jakarta.
- Ahmad Miru dan Sutarnan Yodo, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Raja Grafindo Persada, Yogyakarta.
- Bank Indonesia, Unit Khusus Museum Bank Indonesia - Sejarah Bank Indonesia “Topik khusus tentang Kelembagaan BI”, <http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/museum/sejarah-bi/bi.pdf>, artikel, diakses tanggal 21 Juni 2016
- D A.Z. Nasution, 2002, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Diadit Media, Jakarta.
- David L. Tobing, 2013, “OJK Selaku Pelindung Konsumen dan Pelaku Usaha. Paper Seminar, Penegakan Hukum Perlindungan Konsumen Pasca Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 1 Tahun 2013”, Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta.
- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta.
- John F Kennedy, dalam Happy Susanto, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Yogyakarta.
- Kusumaningtuti S. Soetiono, *Pointer Sambutan Seminar Setengah Hari “Moment Of The Truth : Management Pengaduan Sektor Jasa Keuangan Indonesia”*, http://www.ojk.go.id/Files/201512/ruth3Desember2015_1449206743.pdf, diakses tgl 18 Juli 2016
- M. Marwan & Jimmy P., 2009, *Kasus Hukum*, Reality Publisir, Surabaya.
- Naskah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2001 tentang Otoritas Jasa

- Keuangan, 2011, Kementerian Keuangan Republik Indonesia, Jakarta.
- Oka Mahendra, September 2010, Beberapa Catatan Terhadap RUU Otoritas Jasa Keuangan, Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan, Vol.8, No.3
- Otoritas Jasa Keuangan, *Tata Cara Penyampaian*, <http://konsumen.ojk.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f>, diakses tgl 18 Juli 2016
- Ridwan Syahrani, 1999, Rangkuman Inti Sari Ilmu Hukum, Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Rovita Ayunintyas, *Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, Vol.3 No.11 Edisi 2015, jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607, diakses tanggal 16 September 2016
- Setiawan dalam Sultan Remy Sjahdeini, 2002, *Hukum Kepailitan, Memahami Failisementverordening Juncto. Undang-Undang No. 4 Tahun 1998*, Pustaka Utama Grafiti, Jakarta.
- Solahudin, A. (2015). PEMISAHAN KEWENANGAN BANK INDONESIA DENGAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENGAWASAN BANK. *Jurnal IUS (Kajian Hukum dan Keadilan)*, 3(1). website : <http://jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/view/202>, diakses tanggal 21 Juni 2016
- Tim Panitia Antar Departemen RUU tentang OJK, 2010, Naskah Akademik Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, Jakarta.
- Yusuf Wibisono, 2007, *Membedah Konsep dan Aplikasi CSR*, Fascho Publishing, Gresik.
- Zainal Asikin, 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, LNRI Th. 1999 No. 66, TLN No. 3843
- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, LNRI Th. 1999 No. 42, TLN No. 3821
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia, LNRI Th. 2004 No. 7, TLN No. 4357
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, LNRI Th. 2011 No. 111, TLN No. 5253
- Peraturan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- Surat Edaran Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi dalam Rangka meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen atau Masyarakat
- Surat Edaran Nomor 2/SEOJK.07,2914 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan.