

PENGAWASAN TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN DI KOTA PADANG

Zulkifli¹, Wetria Fauzi², Arya Putra Rizal Pratama³

Abstract

Supervision against banking industry not only supervise by Supervision authority, nevertheless have to complete by internal dan discipline supervision. Necessity about regulation collaboration with bank supervision about conduct business supervision to focus safety consument as for client cause cheating dan unfair that possibility happens against conduct for businessmen in financial sector. Market conduct is businessmen behaviour in the financial sector for design, arrangement, and giving information, supplying, making an agreement to product and service, and dispute settlement and complain help. The research methods use doctrinal research. Research results to explain so, protection against bank consumers to basically with contract or agreement and law enforcement via litigation or non-litigation. After that, Implementation against law protection for consumers steady to supervision if some financial authority have an obstacle or difficulty to improving a performance by standard parameter. And then, Human Resource in Financila Authority Republic of Indonesia have problem and also huge pressure in the task of OJK in beside of micro prudential supervision and also Conduct Business Supervision.

Keywords: contract; standard performance; supervision

Abstrak

Pengawasan terhadap industri perbankan tidak dapat hanya dilakukan oleh otoritas lembaga pengawasan semata, akan tetapi juga harus dilengkapi melalui pengawasan internal dan pengawasan berdasarkan disiplin. Kebutuhan aturan hukum berkaitan dengan pengawasan bank dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen (*conduct business supervision*) yang menekankan pada keselamatan konsumen sebagai klien atas kecurangan dan ketidakadilan yang mungkin terjadi atas perilaku dari pelaku usaha sektor jasa keuangan. *Market Conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Penelitian menggunakan Metode Yuridis-Normatif (*doctrinal research*). Hasil penelitian menerangkan bahwa Perlindungan terhadap nasabah bank juga didasarkan pada kontrak dan upaya hukum melalui pengadilan (litigasi) atau non litigasi. Setelah itu, pelaksanaan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen terus melakukan pengawasan apabila suatu Lembaga jasa keuangan mengalami suatu masalah atau sulit memperbaiki kinerja berdasarkan standar. Lalu, Sumber Daya Manusia OJK yang juga kurang serta beban besarnya tugas OJK disamping pengawasan mikro prudential supervision dan juga pengawasan *Conduct business supervison*.

Kata kunci: kinerja standar; kontrak; pengawasan

Pendahuluan

Bank mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan nasional terutama pada fungsinya sebagai lembaga perantara atau intermediasi keuangan (*financial intermediary*)⁴ dan fungsi memperlancar lalu lintas pembayaran maupun fungsi dalam kebijakan moneter serta melaksanakan fungsi jasa keuangan lainnya. Industri perbankan adalah motor penggerak atau jantungnya pembangunan ekonomi suatu bangsa (*leading indicator*), dan industri yang bersifat kepercayaan (*financial fiduciary*), sehingga dengan sifat yang demikian industri perbankan merupakan industri diatur dan diawasi secara ketat dengan melalui

¹ Universitas Andalas, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat | zulkifli07@gmail.com

² Universitas Andalas, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat | wetria@gmail.com

³ Universitas Andalas, Limau Manis, Kec. Pauh, Kota Padang, Sumatera Barat | aryarizal.pr@gmail.com

⁴ Fungsi intermediasi merupakan fungsi utama perbankan sebagai perantara pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*lack of fund*).

banyak pengaturan (*most highly regulated industry*).⁵ Pendekatan tiga pilar pengawasan perbankan dalam bentuk pengawasan oleh otoritas pengawasan dan pengawasan internal oleh manajemen serta pengawasan berdasarkan disiplin pasar (*market discipline*) merupakan suatu hal yang urgen dewasa ini. Pertimbangan dalam pembentukan Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU No. 21/2011) dinyatakan bahwa untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan didalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil transparan dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan juga mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam pengawasan perbankan tidak dapat hanya dilakukan dengan pengawasan oleh otoritas pengawasan perbankan semata karena pesatnya liberalisasi, globalisasi dan kemajuan teknologi serta perkembangan instrumen keuangan, oleh karena itu harus dilengkapi oleh pengawasan internal dan disiplin pasar.⁶ Pengawasan internal berpandangan bahwa bank sendiri merupakan tempat terbaik untuk mengatur dan memelihara praktik manajemen yang sehat. Sedangkan pengawasan berdasarkan disiplin pasar mencerminkan fakta bahwa tanpa pasar yang kompetitif dan punitive atas kegagalan bersaing di pasar, tidak memberikan cukup insentif bagi pemilik dan pengurus bank dan nasabah untuk melakukan keputusan keuangan yang tepat.⁷ Seperti kasus asuransi yang menimpa konsumen dimana belum mendapatkan klaim ataupun pokok investasi yang menjadi objek lembaga otoritas keuangan untuk melakukan penegakan hukum demi perlindungan hukum konsumen tersebut. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan POJK No: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang secara khusus dibuat untuk melindungi konsumen yang merasa dirugikan oleh perusahaan asuransi.⁸ Tujuan pengawasan yang dilakukan oleh otoritas pengawasan secara fundamental dilakukan terhadap bank adalah:

1. Berkaitan dengan kepercayaan masyarakat terhadap integritas sistem perbankan dan individual bank. Kepercayaan tersebut penting karena sumber dana, tujuan dasar bank adalah memberikan jasa keuangan. Kehadiran bank yang tidak sehat dapat mengancam integritas sistem perbankan harus ditutup melalui evaluasi pemeriksaan terhadap kecukupan modal, kualitas aset, manajemen, posisi likuiditas dan kemampuan pendapatan
2. Pemeriksaan langsung secara berkala merupakan langkah yang terbaik untuk menentukan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan yang merupakan prioritas utama bagi pengawas
3. Proses pemeriksaan dapat membantu mencegah masalah yang tidak dapat diperbaiki dan yang semakin memburuk, sehingga biaya penyelamatan atau pembayaran terhadap terhadap nasabah penyimpan

⁵ Nindyo Pramono, *Hukum Perbankan Suatu Kajian Dari Perspektif Hukum Ekonomi*, Makalah Penataran Hukum Perdata Dan Ekonomi Seluruh Indonesia, 2000.

⁶ Muhammad Thariq, Sukirno, and Paramita Prananingtyas, 'PELAKSANAAN PENGAWASAN ASURANSI JIWASRAYA OLEH OJK PROVINSI SUMATERA BARAT DI KOTA PADANG', *Notarius: Jurnal Studi Kenotariatan*, 13.1 (2020) <<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.29167>>.

⁷ Zulkarnain Sitompul, 'Perlindungan Dana Nasabah Bank: Pemikiran Tentang Pendirian Lembaga Penjamin Simpanan Di Indonesia' (Universitas Indonesia, 2000).

⁸ Paulus Jimmytheja Ng and others, 'EKSISTENSI OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PEMEGANG POLIS ASURANSI', *Jurnal Ius Constituendum*, 5.2 (2020), 196 <<https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>>.

4. Pemeriksaan dapat memberikan masukan kepada pengawas tentang bentuk, tingkat keseriusan dan akibat dari suatu masalah bagi bank dan memberikan fakta dasar bagi langkah-langkah perbaikan yang tepat, rekomendasi dan perintah. Dengan demikian pemeriksaan memainkan peranan kunci dalam proses pengawasan itu sendiri.⁹

Berdasarkan Pasal 4 UU No. 21/2011 dinyatakan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat, dimana perlindungan kepada konsumen dan masyarakat berdasarkan asas keseimbangan, yaitu antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Penelitian sebelumnya tentang "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan" oleh Rati Maryani Palilati bahwa "Otoritas Jasa Keuangan melakukan perlindungan hukum konsumen perbankan tentang pemenuhan hak-haknya serta dalam usaha memberikan perlindungannya secara preventif maupun represif.¹⁰ Lalu, penelitian sebelumnya tentang "Pemahaman Masyarakat Bengkulu Terhadap Fungsi dan Tugas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Pengawasan dan Perlindungan Konsumen" bahwa belum sepenuhnya mengetahui fungsi dan tugas Otoritas Jasa Keuangan namun, dengan banyaknya penggunaan jasa keuangan yang dilakukan masyarakat Bengkulu cukup mendominasi.¹¹

Pengawasan terhadap kegiatan pelaku jasa keuangan dalam kaitan dengan kepentingan perlindungan konsumen dan masyarakat dalam kepustakaan lazim disebut pengawasan atas *Conduct of Business Supervision* atau *Market Conduct Supervision*, yang menekankan pada keselamatan konsumen sebagai klien atas kecurangan dan ketidakadilan yang mungkin terjadi atas perilaku dari pelaku usaha sektor jasa keuangan.¹² *Market Conduct* adalah perilaku Pelaku Usaha Jasa keuangan dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Dalam kaitan dengan pengawasan *Conduct of Business Supervision* akan memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat misalnya terhadap kewajaran dalam menetapkan biaya atau harga produk dan layanan, *fee-based pricing minimum* yang tidak merugikan konsumen, serta kesesuaian produk dan layanan dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen.

Upaya perlindungan konsumen dan masyarakat diarahkan untuk mencapai 2 (dua) tujuan utama. *Pertama*, meningkatkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap

⁹ Sitompul.

¹⁰ Rati Maryani Palilati, 'PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN', *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 5.1 (2017), 49 <<https://doi.org/10.29303/ius.v5i1.414>>.

¹¹ SELI AGUSTINI, 'PEMAHAMAN MASYARAKAT KOTA BENGKULU TERHADAP FUNGSI DAN TUGAS OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN' (IAIN BENGKULU, 2019).

¹² Hasbi Hasan, 'Efektivitas Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Lembaga Perbankan Syariah', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9.3 (2012).

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*). Upaya perlindungan dimulai sejak perjanjian akan menimbulkan hak dan kewajiban antara pihak-pihak yang harus dipenuhi berdasarkan yang diperjanjikan.¹³ Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapatkan manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan terhadap konsumen dan masyarakat. Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998 sebagai penyempurnaan dari Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 (UU No. 10/1998) hanya mengatur secara sumir tentang keterbukaan informasi perbankan di Indonesia yang belum mendorong pelaksanaan keterbukaan bank bagi terciptanya disiplin pasar.

Pasal 29 ayat (4) UU No. 10/1998 menyatakan:

Untuk kepentingan nasabah bank, bank wajib menyediakan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian sehubungan dengan transaksi nasabah yang dilakukan melalui bank.

Dalam Pasal 35 UU No. 10/1998 menyatakan:

Bank wajib mengumumkan neraca dan perhitungan laba/rugi dalam waktu dan bentuk yang ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Ketentuan tentang keterbukaan informasi bank merupakan bagian dari kerangka hukum (*legal framework*) dalam perlindungan nasabah bank (perlindungan konsumen bank) guna mengatasi permasalahan atas informasi yang asimetris (*asymmetric information*), dalam pelaksanaannya diwujudkan dalam bentuk keterbukaan informasi produk bank dan keterbukaan yang berkaitan dengan materi yang menyangkut kondisi dan kegiatan bank termasuk situasi keuangan, kinerja, resiko, kepemilikan dan pengurus dan pengelolaan bank, baik secara individual maupun konsolidasi dengan tujuan mengefektifkan disiplin pasar. Menurut Ines Macho-Stadler dan J. David Perez-Castrillo¹⁴, problem informasi asimetris (*asymmetric information*) tersebut dapat berupa moral hazard, perbedaan pemahaman (*adverse selection*), dan memberikan sinyal ke pasar (*signalling*). Permasalahan terhadap informasi yang asimetris misalnya, terjadi karena adanya perbedaan pemahaman (*adverse selection*) atas suatu produk atau layanan ataupun informasi yang diterima nasabah bank (konsumen). Keterbukaan informasi atas produk perbankan yang memadai akan memberikan penjelasan kepada nasabah (konsumen) atas manfaat dan resiko terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank. Keterbukaan informasi produk bank juga akan meminimalkan timbulnya resiko hukum dan resiko reputasi bagi perbankan.¹⁵ Seperti Bank Perkreditan

¹³ Theresia Louize Pesulima, Jenny Kristiana Matuankotta, and Sarah Selfina Kuahaty, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal Di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon', *SASI*, 27.2 (2021), 160 <<https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.453>>.

¹⁴ Ines Macho-Stadler and J. David Perez-Castrillo, *An Introduction to the Economic of Information* (Oxford: Oxford University Press Inc, 2001).

¹⁵ Muliman Dharmansyah Hadad, *Peningkatan Literasi Dan Akses Keuangan Masyarakat Untuk Mendukung Terciptanya Stabilitas Sistem Keuangan Dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat*, Dies Natalis Universitas Andalas Ke 57 (Padang, 2013).

Rakyat (BPR) telah tumbuh dan banyak berkembang dalam lingkungan masyarakat Indonesia, serta masih sangat diperlukan dan dipergunakan maka dianggap keberadaan lembaga tersebut masih diakui oleh masyarakat.¹⁶

Salah satu alasan pertimbangan pembentukan dari lembaga pengawasan perbankan yang independen dan terintegrasi atau yang disebut dengan OJK berdasarkan UU No. 21/2011 yang menggantikan kewenangan Bank Indonesia dalam pengawasan perbankan, adalah belum optimalnya perlindungan terhadap konsumen jasa keuangan¹⁷. Dalam praktik pengawasan perbankan masa lalu banyak perilaku sektor jasa keuangan termasuk perbankan yang luput dari pengawasan otoritas perbankan.

Perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana pada perbankan pada prinsipnya diatur dalam ketentuan UU No. 10/1998, baik yang berupa perlindungan langsung (eksplisit) dinyatakan dalam ketentuan undang-undang Perbankan, seperti perlindungan terhadap kerahasiaan bank, perlindungan dalam bentuk pendirian Lembaga Penjamin Simpanan (LPS), ketentuan tentang keterbukaan informasi bank dan transparansi informasi produk perbankan, perlindungan nasabah dalam kegiatan penggabungan, peleburan dan pengambilalihan bank dan lainnya, maupun perlindungan yang secara implisit terdapat dalam ketentuan UU No. 10/1998.

Nasabah melakukan penyimpan dana diatur dalam regulasi yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, seperti ketentuan prinsip kehati-hatian bank, ketentuan tentang complain nasabah dan mediasi perbankan dan lain sebagainya. Peran perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa finance maupun permodalan untuk mencukupi kebutuhan baik dari segi finansial dari pengusaha makro dan mikro demi meningkatkan produksi, maka disinilah letak dari kegunaan serta fungsi dari bank atau Bank Perkreditan Rakyat (BPR), bank merupakan “badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lain dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.¹⁸ Selanjutnya perlindungan terhadap nasabah bank juga didasarkan pada kontrak dan upaya hukum melalui pengadilan (*litigation*) atau *non-litigation*.

¹⁶ Asri Elies Alamanda and Darminto Hartono, ‘Perlindungan Konsumen Atas Pencabutan Izin Usaha BPR Oleh Otoritas Jasa Keuangan’, *Journal of Judicial Review*, 23.1 (2021) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4361>>.

¹⁷ Dalam penjelasan UU No. 21/2011, dinyatakan bahwa alasan pertimbangan pembentukan OJK adalah karena terjadinya globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi financial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam produk maupun kelembagaan. Disamping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antar lembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan moral *hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi

¹⁸ Vijayetta Sriratih Viswari, Nella Hasibuan O’leary, and Desak Gde Dwi Arini, ‘Penyelesaian Wanprestasi Antara Bank Dan Nasabah Melalui Mediasi Di BPR Werdhi Sedana Gianyar’, *Jurnal Analogi Hukum*, 3.2 (2021), 201-5 <<https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.201-205>>.

Metode Penelitian

Penelitian menggunakan metode yuridis-normatif (*doctrinal research*) Penelitian metode ini sebagaimana yang ditulis oleh Peter Mahmud Marzuki, karena penelitian hukum adalah suatu proses untuk menemukan aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum guna menjawab isu hukum yang dihadapi, oleh karena itu penelitian ini meliputi prinsip-prinsip (asas) hukum, pengertian-pengertian hukum, ketentuan-ketentuan hukum.¹⁹ Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan konsetual dan pendekatan perundang-undangan.

Hasil Penelitian Dan Pembahasan

Konsep Hukum dan Pengaturan Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Bank Berkaitan Dengan Perlindungan Konsumen Bank

Hubungan bank dengan nasabah didasarkan pada hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship* atau *trust*) dan kerahasiaan (*confidentiality*), yang pada gilirannya melahirkan suatu *fiduciary duty* terhadap bank. Dalam hubungan yang demikian, bank memiliki kewajiban untuk mengungkapkan (*a duty to disclose*) seluruh fakta material kepada nasabah apabila bank memiliki pengetahuan yang mungkin sangat penting bagi nasabah. Suatu hubungan menjadi hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship*)²⁰ apabila satu pihak secara nyata tergantung atau percaya pada pihak lainnya. Berdasarkan prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), kewajiban bank menjadi lebih berat dan potensi kerugian yang timbul diluar kontrak (*extracontractual*), dimana memberikan landasan untuk meminta pertanggungjawaban dan membayar ganti rugi atas kerugian yang disebabkan bukan karena wanprestasi.²¹

Hubungan bank dengan nasabah juga didasarkan atas perjanjian, dalam ketentuan KUHPerdara tidak ditemui adanya kewajiban berkaitan dengan keterbukaan dalam hubungan antara perjanjian antara debitor dan kreditor. Ketentuan perbuatan melawan hukum yang terdapat dalam ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata dapat digunakan untuk memenuhi gugatan bagi kewajiban pelaksanaan kerbukaan bank dalam hubungan dengan nasabahnya. Setelah tahun 1919 (kasus Lindebaum-Cohen), pengertian perbuatan melawan hukum yang diatur Pasal 1365 KUHPerdara tidak hanya melanggar undang-undang, melainkan perbuatan tersebut berupa melanggar hak orang lain, bertentangan dengan kewajiban hukum si pembuat, berlawanan dengan kesusilaan baik, berlawanan dengan sikap hati-hati yang seharusnya diindahkan dalam pergaulan masyarakat terhadap diri atau benda orang lain.²²

¹⁹ Menurut Ade Saptomo, penelitian hukum dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis yaitu penelitian hukum doktrinal (*legal research*) dan penelitian hukum nondoktrinal. Penelitian doktrinal biasa terdiri dari konsep-konsep hukum dari semua tipe, apakah itu konsep dari statuta, kasus-kasus terdokumentasi, aturan administrasi, dan sejenisnya, lebih didominasi oleh peminat hukum. Ciri pembeda penelitian doktrinal adalah (1) peneliti mengornasir kajian seputar proposisi hukum, (2) putusan pengadilan dan bahan-bahan hukum material konvensional lainnya sebagaimana biasa terdapat di dalam perpustakaan, dan kesimpulan-kesimpulan peneliti hukum sebelumnya. Lihat, Ade Saptomo, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian Hukum Empiris Murni: Sebuah Alternatif* (Jakarta: Universitas Trisakti, 2009).

²⁰ Bryan A. Garner menyatakan *fiduciary relationship* sebagai: *A relationship in which one person is under a duty to act for the benefit of the other on matters within the scope of the relationship. Fiduciary relationships-such as trustee-beneficiary, guardian-ward, agent-principal, attorney-client-require the highest duty of care.*

²¹ Sitompul.

²² J.M. van Dunne and van der Burght, *Perbuatan Melawan Hukum*, ed. by KPH Hapsoro Jayaningprang (Jakarta: Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum Perdata, 1988).

Perlindungan Hukum bagi nasabah/konsumen dalam peraturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, sehingga dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait.²³ Ketentuan perundang-undangan Perlindungan Konsumen di Indonesia misalnya, konsumen mendapatkan hak atas informasi atas produk barang dan jasa yang dijual oleh konsumen, termasuk di dalamnya kewajiban informasi yang benar (*representasi*) terhadap suatu produk untuk menghindari informasi yang menyesatkan (*misrepresentasi*) yang menyebabkan kerugian pada konsumen.²⁴

Informasi atas produk barang ataupun jasa merupakan suatu hal penting bagi konsumen sebagai Langkah preventive dini sebelum melakukan transaksi jual beli kepada produsen. Pada prinsip keterbukaan dalam pasar modal Amerika Serikat yang terdapat dalam ketentuan *Securities Act 1933*, yang didasarkan pada pemikiran perlunya *anti fraud* melalui prinsip keterbukaan yang berasal dari doktrin Franklin D. Roosevelt (Presiden Amerika Serikat) yang menyampaikan pesan kepada Mahkamah Agung dan Kongres ketika pasar modal mengalami kejatuhan, mengenai suatu filosofi yang mendasar dalam proposal *securities law* dengan doktrin perubahan peraturan kuno *caveat emptor* menjadi *caveat venditor*.²⁵ *Caveat emptor* adalah mengharuskan pembeli hati-hati, yang mengharuskan pembeli harus memeriksa dan menimbang dan mencobanya sendiri. Dalam ketentuan hukum berkaitan perlindungan konsumen di Amerika Serikat pada awalnya, hanya dapat diberikan perlindungan hukum jika terdapat hubungan kontrak dengan penjual, dimana berlaku asas "*no privity-no liability*". yang berarti pihak ketiga tidak memiliki dasar untuk menggugat apabila mengalami kerugian akibat penggunaan produk cacat, karena dasar gugatan hanya wanprestasi, dan tidak memungkinkan didasarkan pada alasan perbuatan melawan hukum.²⁶ *Caveat venditor* merupakan lawan dari *caveat emptor*, dimana biasanya digunakan dalam lingkungan finansial dimana penjual yang harus berhati-hati.²⁷

Ketentuan hukum yang berkaitan dengan keterbukaan informasi di Amerika Serikat, kemudian diatur dalam ketentuan "*Sarbanes-Oxley Act of 2002*", yang juga berlaku dalam keterbukaan bank, terutama yang terdapat dalalam Titel IV. "*Enhanced Financial Disclosure*"²⁸: Latar belakang dari kerangka fikir pengaturan dan pengawasan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tersebut antara lain:

1. Kesenjangan informasi (*information asymmetry*) dan kekuatan yang tidak seimbang (*power imbalance*);

²³ Thomas A. Lange, *Internet Banking* (Wiesbaden: Gabler Verlag, 1998) <<https://doi.org/10.1007/978-3-322-84622-8>>.

²⁴ Ahmadi Miru and Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

²⁵ Bismar Nasution, 'Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan Dalam Pasar Modal: Studi Mengenai Penentuan Fakta Materiel Dan Pembuatan Yang Menyesatkan', *Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2001 <<https://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20277432.pdf>>.

²⁶ Miru and Yodo.

²⁷ Nasution.

²⁸ *Sarbanes-Oxley Act of 2002*, (2002).

2. Perilaku usaha sektor jasa keuangan yang menyimpang (*fraudulent, abusive, unfair business practice*);
3. Kualitas pelayanan yang rendah;
4. Penyalahgunaan data pribadi nasabah; dan
5. Penangan pengaduan yang kurang efektif (*ineffective resource mechanism*).

Permasalahan terhadap informasi yang asimetris misalnya, terjadi karena adanya perbedaan pemahaman (*adverse selection*) atas suatu produk atau layanan ataupun informasi yang diterima nasabah bank (konsumen). Keterbukaan informasi atas produk perbankan yang memadai akan memberikan penjelasan kepada nasabah (konsumen) atas manfaat dan resiko terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh bank. Keterbukaan informasi produk bank juga akan meminimalkan timbulnya resiko hukum dan resiko reputasi bagi perbankan.²⁹ Transparansi merupakan suatu tata Kelola yang baik bagi setiap badan usaha seperti Bank sehingga mampu memberikan jaminan dan kepastian hukum terhadap konsumennya ketika menyimpan suatu dana yang dimana perlu memasukkan seluruh data-data atau dokumen penting milik konsumen atau nasabah. Di tengah kondisi ini, kehadiran hukum responsif sangat dibutuhkan guna memberikan jaminan perlindungan hukum dan menjawab problematika masyarakat.³⁰

Perlindungan hukum di Bank Jambi Syariah oleh OJK, pengawasan OJK Provinsi Jambi pada Bank Jambi Syariah dilakukan di Bank Jambi namun untuk memeriksa sekaligus Bank Jambi Syariah maka OJK meminta berkas-berkas Bank Jambi Syariah untuk diperiksa di Bank Jambi.³¹ Sebagai payung hukum perlindungan konsumen di Indonesia dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UU No. 8/1999), menjadi suatu hal yang penting dalam mewujudkan pembangunan nasional pada era globalisasi yang dapat mendukung tumbuh dan berkembangnya dunia usaha sehingga mampu menghasilkan barang dan jasa yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. UU No. 8/1999 juga untuk meningkatkan kesadaran, pengetahuan, kepedulian serta kemampuan dan kepedulian konsumen untuk melindungi dirinya, serta menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang bertanggung jawab dalam rangka meningkatkan harkat dan martabat konsumen.

Pasal 1 angka (1) UU No. 8/1999 menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. UU No. 8/1999 pada prinsipnya berdasarkan 5 (lima) asas yaitu asas manfaat, asas keadilan, asas keseimbangan, asas keselamatan dan keselamatan konsumen. UU No. 8/1999 memberikan amanat kepada pemerintah untuk melakukan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha. Perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana pada perbankan pada prinsipnya diatur dalam ketentuan UU No. 10/1998, baik yang berupa perlindungan

²⁹ Hadad.

³⁰ Made Melda Berlianti and Suatra Putrawan, 'URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP RISIKO GAGAL BAYAR DALAM PEER TO PEER LENDING AKIBAT PANDEMI COVID-19', *Kertha Semaya*, 9.8 (2021) <<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i08.p10>>.

³¹ Masyitoh, 'PERANAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM PENGAWASAN PERBANKAN SYARIAH DI KOTA JAMBI' (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin, 2018) <<http://repository.uinjambi.ac.id/307/1/SKRPSI-Masyithoh-AB.pdf>>.

langsung (eksplisit) dinyatakan dalam ketentuan UU No. 10/1998, seperti perlindungan terhadap kerahasiaan bank, perlindungan dalam bentuk pendirian LPS, ketentuan tentang keterbukaan informasi bank dan transparansi informasi produk perbankan, perlindungan nasabah dalam kegiatan penggabungan, peleburan dan pengambilalihan bank dan lainnya, maupun perlindungan yang secara implisit terdapat dalam ketentuan UU No. 10/1998. Perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana juga diatur dalam regulasi pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia, seperti ketentuan prinsip kehati-hatian bank, ketentuan tentang komplain nasabah dan mediasi perbankan dan lain sebagainya. Selanjutnya perlindungan terhadap nasabah bank juga didasarkan pada kontrak dan upaya hukum melalui pengadilan (litigasi) atau non litigasi.

Tujuan OJK sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 UU No. 21/2011, yakni agar keseluruhan sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pada Pasal 1 angka (15) UU No. 21/2011 dinyatakan bahwa konsumen adalah 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. Ketentuan pelaksanaan mengenai perlindungan konsumen perbankan diatur selanjutnya dengan Peraturan OJK, dalam hal ini OJK telah mengeluarkan 2 (dua) peraturan berkaitan dengan hal tersebut yaitu, POJK No. 1/POJK.07/ 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan POJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, yang terakhir di cabut dengan POJK N0.61/POJK.07/2020. Seperti pada Pasal 53 apabila suatu pelaku jasa keuangan melanggar ketentuan dalam peraturan OJK akan dikenakan Sanksi administrative yaitu peringatan tertulis, Denda atau membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, serta pencabutan izin kegiatan usahanya.³²

Salah satu sarana untuk menciptakan terjadinya keseimbangan antara kepentingan pelaku jasa keuangan dan konsumen adalah dengan tersedianya mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku jasa keuangan, baik oleh internal pelaku jasa keuangan (*internal dispute resolution*), maupun oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (*external dispute resolution*) yang efisien dan efektif sehingga dipercaya oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. OJK dan pelaku jasa keuangan mempunyai peranan untuk meningkatkan literasi keuangan konsumen yaitu meningkatkan pengetahuan dan keterampilan konsumen keuangan sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat, hal tersebut dapat dilakukan berupa edukasi, pelaksanaan prinsip transparansi, pelaksanaan

³² SANDI SAPUTRA HARAHAP, 'PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP PERLINDUNGAN KOSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN (Studi Kasus Kantor Otoritas Jasa Keuangan Kr 5 Cabang Medan, Sumut)' (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA, 2019) <http://repository.uinsu.ac.id/7206/1/SKRIPSI_DIII_SANDI_SAPUTRA_HRP.pdf>.

pelatihan kepada masyarakat dalam menyusun perencanaan dan pengelolaan keuangan, peningkatan jumlah penyuluh literasi dan inklusi keuangan.

Pelaksanaan Pengawasan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perlindungan Konsumen Bank di Kota Padang.

Pelaksanaan tugas pengawasan OJK dalam perlindungan konsumen keuangan bertujuan untuk:

1. Meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat dalam setiap aktivitas di sektor jasa keuangan;
2. Memberikan peluang dan kesempatan bagi lembaga jasa keuangan untuk berkembang secara adil, efisien dan transparan; dan
3. Mewujudkan konsumen yang memiliki pemahaman atas hak dan kewajiban dalam hubungan dengan lembaga jasa keuangan

Strategi perlindungan konsumen yang dilaksanakan oleh OJK terdiri atas 4 (empat) pilar yaitu; Pilar Infrastruktur, Pilar Regulasi, Pilar *Market Conduct*, dan Pilar Edukasi dan komunikasi, yang merupakan perangkat yang penting dalam mewujudkan terjalinnya kepercayaan masyarakat dan *level playing field* disektor jasa keuangan. Penerapan perlindungan konsumen mengikuti pendekatan *product life cycle* melalui penerapan prinsip perlindungan konsumen sejak produk didesain, dipasarkan, dimanfaatkan dan ketika terjadi sengketa dan mengarahkan konsumen dapat menjadi lebih bertanggung jawab dalam memahami hak dan kewajiban serta resiko dari produk dan jasa keuangan.

Dalam pengawasan perlindungan konsumen keuangan OJK memiliki langkah spesifik seperti pelaksanaan kegiatan *thematic surveillance* melalui teknik *mystery calling*, *mystery shopping*, *in-dept interview*, dan *customer testimony*, dalam mengidentifikasi potensi kerawanan terhadap perlindungan konsumen oleh pelaku jasa keuangan. arget pilar infrastruktur antara lain (1) tersedianya saluran komunikasi yang mudah diakses konsumen dan masyarakat yang mendukung pelaksanaan layanan konsumen, upaya literasi dan edukasi keuangan; (2) terwujudnya peran OJK sebagai regulator yang aktif memonitor penanganan pengaduan konsumen sekaligus melakukan analisis dan menyusun kebijakan perlindungan konsumen secara berkelanjutan; (3) terlaksanakannya penanganan pengaduan dan sengketa konsumen keuangan yang responsif dan efektif oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*); (4) tersedianya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) bagi konsumen di sektor jasa keuangan yang handal dan dapat dipercaya; (5) tersedianya sistem informasi dan database perlindungan konsumen yang komprehensif bagi kepentingan konsumen, masyarakat dan lembaga jasa keuangan.³³

Pilar 2 regulasi dibutuhkan untuk menciptakan *market dicipline* di sektor jasa keuangan, mengarahkan lembaga jasa keuangan menerapkan prinsip perlindungan konsumen, dan menyelaraskan kebutuhan informasi dan edukasi konsumen dalam meningkatkan konsumen cerdas keuangan, serta pengawasan perlindungan konsumen dan tindak lanjutnya dalam interaksi lembaga jasa keuangan dengan konsumen, selain itu diperlukan harmonisasi

³³ Otoritas Jasa Keuangan, 'STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN', *Www.Ojk.Go.Id*, 2017 <[https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Keuangan-Tahun-2013-2027/Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan %28SPKK%29.pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Keuangan-Tahun-2013-2027/Strategi%20Perlindungan%20Konsumen%20Keuangan%20SPKK%29.pdf)>.

regulasi.³⁴ Pengawasan *market conduct* dilakukan dengan tujuan; (1) memastikan budaya dan perilaku lembaga jasa keuangan yang berorientasi pada konsumen untuk memberikan kedudukan yang seimbang dalam berinteraksi antara lembaga jasa keuangan dan konsumen; (2) memahami perilaku pasar sektor jasa keuangan dan individu lembaga jasa keuangan guna mengidentifikasi adanya potensi kerawanan yang mengakibatkan kerugian konsumen dan masyarakat serta upaya memitigasi resiko; (3) melindungi kepentingan konsumen melalui kegiatan pengawasan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan pengawasan prudential.³⁵ Pilar edukasi dan komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dengan Strategi Nasional Literasi Keuangan, tantangan geografis wilayah Indonesia dan aspek sosiologis masyarakat yang mudah tergiur terhadap tawaran investasi yang berpotensi merugikan memerlukan pendekatan metode edukasi dan komunikasi agar konsumen mengedepankan kepedulian dan keingintahuan terhadap manfaat, resiko, biaya melalui saluran komunikasi yang disediakan oleh OJK dan lembaga jasa keuangan.³⁶

Pelaksanaan perlindungan Konsumen terhadap Perbankan menjadi suatu *concern* utama demi tercapainya mendorong bank untuk ikut pertumbuhan ekonomi dan menjaga kestabilan moneter. Objek dari kegiatan usaha di lembaga keuangan adalah konsumen atau client sebagai subjek hukum dalam penghimpunan maupun penyaluran dana dengan asas kepercayaan (*fiducia*). Mengacu pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Bank Indonesia bahwa prinsip Perlindungan Konsumen meliputi:

- a. Kesetaraan dan Perlakuan adil;
- b. Keterbukaan dan Transparansi;
- c. Edukasi dan Literasi;
- d. Perilaku Bisnis yang Bertanggungjawab;
- e. Perlindungan aset Konsumen Terhadap Penyalahgunaan;
- f. Perlindungan Data dan/atau Informasi Konsumen; dan
- g. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif.

Dalam melaksanakan perlindungan hukum bagi konsumen atau nasabah perbankan di Indonesia sebagai bentuk perilaku bisnis yang bertanggungjawab. Perilaku bisnis yang bertanggungjawab dalam penerapannya melalui etika bisnis dalam seluruh pegawai Bank sampai, karena hal tersebut dapat memberikan dampak positif pada (1) *High Performance*, tercermin dari peningkatan *asset*, laba perusahaan, nilai saham dan *market cap*, (2) *Effective & Efficient*, tercermin dari percepatan proses kerja dan penurunan biaya operasional, (3) *No Surprises*, tercermin dari menurunnya kejadian pelanggaran Bank dan (4) *Strong Internal Control*, tercermin dari penurunan kuantitas maupun kualitas kejahatan perbankan (*fraud*). Perbankan setiap daerah terus melakukan edukasi dan Literasi kepada Konsumen atau Nasabah. Keberhasilan BPR dalam membangun kepercayaan dan mempublikasi layanan jasa BPR melalui program literasi keuangan, sangat membantu dalam memperkenalkan perandan aktivitas BPR sebagai mitra pembangunan ekonomi masyarakat di sekitar BPR

³⁴ Keuangan, 'STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN'.

³⁵ Keuangan, 'STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN'.

³⁶ Keuangan, 'STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN'.

beroperasi.³⁷ Penulis menganalisa bahwa pentingnya edukasi terhadap literasi keuangan pada produk perbankan kepada konsumen atau nasabah mewujudkan pelaksanaan perlindungan hukum atas nasabah.

Secara tidak langsung, peran sosialisasi terhadap produk-produk perbankan dapat menjadi suatu langkah antisipasi konsumen atau nasabah untuk dapat memilih produk-produk yang dapat menguntungkan keuangan ketika penyimpanan atau penyaluran di Lembaga perbankan tersebut. Tercapainya suatu pelaksanaan perlindungan hukum terhadap nasabah, perbankan terus membuat suatu kebijakan yang dapat meningkatkan kesetaraan dan adil. Kesetaraan dan adil akan produk-produk keuangan di suatu perbankan dapat mendorong pertumbuhan ekonomi melalui distribusi pendapatan yang lebih merata, penurunan kemiskinan dan stabilitas sektor keuangan, untuk mewujudkan sistem keuangan yang inklusif.³⁸ Seperti pelaksanaan perlindungan hukum atas nasabah atau konsumen perbankan, bahwa Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Padang dengan memanggil konsumen dan pelaku usaha yang bersangkutan, memanggil saksi dan saksi ahli bila diperlukan, menyediakan forum bagi konsumen dan pelaku usaha yang bersengketa, dan secara aktif memberikan saran dan anjuran penyelesaian sengketa konsumen sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang perlindungan konsumen.³⁹

Pelaksanaan Perlindungan hukum terhadap Konsumen perbankan di Kota Padang telah dilakukan oleh OJK pencabutan izin usaha PT BPR Stigma Andalas melalui pengumuman Nomor 3/KO.052/2020. Pencabutan ini bagian dari tujuan pengawasan yang dilakukan oleh OJK sehingga mampu melaksanakan perlindungan hukum konsumen perbankan di Kota Padang. Pada tahun 2018 bahwa OJK telah melakukan pencabutan izin PT. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Budisetia melalui Keputusan Anggota Dewan Komisioner (KDK) Nomor KEP-98/D.03/2018. BPR Budisetiap yang beralamat di Kota Padang sebelumnya dalam pengawasan khusus yang diakibatkan tidak mampu memperbaiki kinerja standar dan pemenuhan akan standar tersebut. Tujuan dari penutupan izin pada BPR Stigma Andalas dan BPR Setiabudi semangat atas Pasal 28 UU No. 21/2011 bahwa "Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan Tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- 1) Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sector jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- 2) Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- 3) Tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sector jasa keuangan

Seperti bank HSBC karena perbuatannya melakukan pemblokiran secara bertentangan dengan peraturan yang ada telah memenuhi unsur perbuatan melawan hukum yang

³⁷ Numan Musyaffa and Ricki Sastra, 'Fakultas Teknologi Informasi ,Universitas Bina Sarana Informatika', *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7.1 (2019) <<https://doi.org/10.31294/jki.v7i1.5742>>.

³⁸ Bank Indonesia, 'LIKE IT, DORONG LITERASI KEUANGAN PERKUAT EKONOMI NASIONAL', *Www.Bi.Go.Id*, 2021 <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2318921.aspx> [accessed 11 November 2021].

³⁹ THALIA SARMAN DISYA, 'PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SECARA MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang)' (Universitas Andalas, 2014).

menyebabkan kerugian bagi nasabahnya, maka harus bertanggung jawab dengan cara mengganti kerugian nasabahnya baik materiil maupun imateriil.⁴⁰ Penulis menganalisa secara yuridis bahwa seperti pada kasus BPR Stigma Andalas dan BPR Setiabudi OJK melakukan “tindakan lain yang dianggap perlu berdasarkan ketentuan Peraturan perundang-undangan di sektor keuangan” apabila tidak mempunya atau sulit untuk melakukan perbaikan atas kinerja berdasarkan standar yang telah ditentukan oleh pemerintah. Oleh karena itu, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di Perbankan di Kota Padang telah memenuhi unsur-unsur standar penegakan hukum atas Lembaga keuangan tersebut. Demikian pelaksanaan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen terus melakukan pengawasan apabila suatu lembaga jasa keuangan mengalami suatu masalah atau sulit memperbaiki kinerja berdasarkan standar dan berpotensi akan kepentingan konsumen atau nasabah tersebut. Perlindungan konsumen juga harus mengakomodasi terhadap perlindungan data. Alasan lain mengapa privasi patut mendapat perlindungan hukum karena kerugian yang diderita sulit untuk dinilai.⁴¹

Pemasalahan Pengawasan Bank Terhadap Perlindungan Konsumen Bank di Kota Padang

Sebagaimana fungsi dari pengawasan yang dilakukan oleh OJK seperti kategori *Micro Prudential Supervision* dengan mendorong bank secara individual tetap sehat dan mampu memelihara kepentingan masyarakat. Secara yuridis pada Pasal 29 UU No. 21/2011 bahwa OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayana 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

Dengan keadaan di lapangan masih terdapat kendala-kendala dapat penyelesaian sengketa konsumen dengan pelaku usaha dari Lembaga Jasa Keuangan. Salah satunya adalah minimnya wadah bagi konsumen untuk melakukan pengaduan yang telah diatur melakukan kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh OJK. OJK telah mengeluarkan POJK No.76/POJK07/2016 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat sebagai kebijakan atas wadah konsumen untuk mengetahui produk-produk yang dikeluarkan oleh Lembaga Jasa Keuangan baik nasional ataupun daerah. Sebelum Kebijakan yang dikeluarkan OJK tentang Edukasi dan Literasi Keuangan terhadap Masyarakat sebagai konsumen pada POJK Nomor 76/POJK07/2016 bahwa cukup banyak kendala-kendala yang terjadi di lapangan. Disadari bahwa faktor utama

⁴⁰ Indhira Kharisma Suci, Budiharto, and Sartika Nanda Lestari, ‘TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PEMBLOKIRAN UANG DALAM REKENING NASABAH SECARA SEPIHAK (KASUS: PUTUSAN No.638/PDT.G/2011/PN.JKT.SEL)’, *Diponegoro Law Journal*, 6.2 (2017) <<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/17226/16484>>.

⁴¹ Sekaring Ayumeida Kusnadi, ‘PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI SEBAGAI HAK PRIVASI’, *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 2.1 (2021), 9-16 <<https://doi.org/10.47776/alwasath.v2i1.127>>.

yang menjadi kelemahan konsumen adalah tingkat pendidikan dan kesadaran konsumen akan hak-haknya masih sangat rendah, sehingga pelaku usaha dengan mudah dapat mengelabui konsumen secara leluasa atau bebas memproduksi atau menghasilkan produk barang dan/atau jasa.⁴² Permasalahan rendahnya akses ke sektor jasa keuangan setidaknya disebabkan oleh tiga hal:⁴³

1. Rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat;
2. Tidak tersedianya layanan keuangan ditengah masyarakat; dan
3. Adanya perasaan traumatis dan persepsi negatif terhadap layanan keuangan yang pernah dialaminya ataupun cerita yang diterimanya.

Penulis melihat keadaan di lapangan yang dialami oleh masyarakat sebagai bentuk gambaran bahwa akses-akses ini akan mengurangi kualitas Lembaga jasa keuangan sebagaimana tujuan atau objek adanya fungsi perbankan ialah penyaluran dan penghimpunan berdasarkan kepercayaan (*trust*). Pada tahun 2013 OJK telah mengeluarkan kebijakan pada POJK No.1/POJK.07/2013 mengenai perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Pada tahun 2020 OJK telah mengeluarkan kebijakan melalui POJK N0. 61/POJK.07/ 2020 tentang Perlindungan Konsumen pada Sektor Keuangan. Dalam kebijakan tersebut, tertuang mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) bahwa adanya pertemuan antara Konsumen dengan Pelaku Usaha untuk penyelesaian masalah secara non-litigasi. Keberadaan LAPS merupakan implementasi dari Pasal 29 huruf c yaitu OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi:

Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan di sektor jasa keuangan

Setelah melakukan Penelitian ke OJK Perwakilan Sumatera Barat hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum atas konsumen terus dilakukan antisipasi melalui sosialisasi kepada masyarakat. C.S.T Kansil perlindungan hukum ialah diberikannya upaya hukum oleh aparat penegak hukumnya untuk memberi rasa aman baik secara fisik ataupun pikiran dari gangguan serta ancaman dari pihak manapun.⁴⁴ Namun, kendala juga masyarakat yang masih awam terhadap perkembangan produk dari jasa keuangan menjadi suatu permasalahan utama otoritas. Penulis juga menganalisa secara lapangan bahwa Sumber Daya Manusia OJK yang juga kurang serta beban besarnya tugas OJK disamping pengawasan *mikro prudential supervision* dan juga pengawasan *Conduct business supervision*. Dengan begitu, menyangkut laporan atas penanganan masalah konsumen atas pelaku usaha perbankan sulit diatasi dengan cepat, belum berjalannya pengawasan perjanjian baku (*standard agreement*), serta tidak efektifnya penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang telah ditentukan melalui kebijakan atas POJK Tahun 2020 berupa kepercayaan (*trust*) masyarakat sebagai konsumen

Kesimpulan

Perlindungan terhadap nasabah bank juga didasarkan pada kontrak dan upaya hukum melalui pengadilan (litigasi) atau non litigasi. OJK sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 UU

⁴² Pesulima, Matuankotta, and Kuahaty.

⁴³ Otoritas Jasa Keuangan, 'Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan', *Www.Ojk.Go.Id*, 2015 <<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Kuangan.aspx>>.

⁴⁴ Viswari, O'leary, and Arini.

No. 21/2011, yakni agar keseluruhan sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. pelaksanaan perlindungan hukum terhadap konsumen di Perbankan di Kota Padang telah memenuhi unsur-unsur standar penegakan hukum atas Lembaga keuangan tersebut. Oleh karena itu, pelaksanaan terhadap perlindungan hukum terhadap konsumen terus melakukan pengawasan apabila suatu lembaga jasa keuangan mengalami suatu masalah atau sulit memperbaiki kinerja berdasarkan standar dan berpotensi akan kepentingan konsumen atau nasabah tersebut. hambatan-hambatan dalam pelaksanaan perlindungan hukum atas konsumen terus dilakukan antisipasi melalui sosialisasi kepada masyarakat. secara lapangan bahwa Sumber Daya Manusia OJK yang juga kurang serta beban besarnya tugas OJK disamping pengawasan mikro prudential *supervision* dan juga pengawasan *conduct business supervision*. Dengan begitu, menyangkut laporan atas penanganan masalah konsumen atas pelaku usaha perbankan sulit diatasi dengan cepat, belum berjalannya pengawasan perjanjian baku (*standard agreement*), serta tidak efektifnya penyelesaian melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang telah ditentukan melalui kebijakan atas POJK Tahun 2020 berupa kepercayaan (*trust*) masyarakat sebagai konsumen.

Daftar Pustaka

- AGUSTINI, SELI, 'PEMAHAMAN MASYARAKAT KOTA BENGKULU TERHADAP FUNGSI DAN TUGAS OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM PENGAWASAN DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN' (IAIN BENGKULU, 2019)
- Alamanda, Asri Elies, and Darminto Hartono, 'Perlindungan Konsumen Atas Pencabutan Izin Usaha BPR Oleh Otoritas Jasa Keuangan', *Journal of Judicial Review*, 23.1 (2021) <<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37253/jjr.v23i1.4361>>
- Berlianti, Made Melda, and Suatra Putrawan, 'URGENSI PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN TERHADAP RISIKO GAGAL BAYAR DALAM PEER TO PEER LENDING AKIBAT PANDEMI COVID-19', *Kertha Semaya*, 9.8 (2021) <<https://doi.org/https://doi.org/10.24843/KS.2021.v09.i08.p10>>
- DISYA, THALIA SARMAN, 'PENYELESAIAN SENGKETA PERBANKAN SECARA MEDIASI PADA BADAN PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN (Studi Pada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Padang)' (Universitas Andalas, 2014)
- Dunne, J.M. van, and van der Burght, *Perbuatan Melawan Hukum*, ed. by KPH Hapsoro Jayaningprang (Jakarta: Dewan Kerja Sama Ilmu Hukum Belanda dengan Indonesia-Proyek Hukum Perdata, 1988)
- Hadad, Muliman Dharmansyah, *Peningkatan Literasi Dan Akses Keuangan Masyarakat Untuk Mendukung Terciptanya Stabilitas Sistem Keuangan Dan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat*, Dies Natalis Universitas Andalas Ke 57 (Padang, 2013)
- HARAHAP, SANDI SAPUTRA, 'PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN TERHADAP PERLINDUNGAN KOSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN (Studi Kasus Kantor Otoritas Jasa Keuangan Kr 5 Cabang Medan, Sumut)' (UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

- SUMATERA UTARA, 2019) <http://repository.uinsu.ac.id/7206/1/SKRIPSI_DIII_SANDI_SAPUTRA_HRP.pdf>
- Hasan, Hasbi, 'Efektivitas Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Lembaga Perbankan Syariah', *Jurnal Legislasi Indonesia*, 9.3 (2012)
- Indonesia, Bank, 'LIKE IT, DORONG LITERASI KEUANGAN PERKUAT EKONOMI NASIONAL', *Www.Bi.Go.Id*, 2021 <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_2318921.aspx> [accessed 11 November 2021]
- Keuangan, Otoritas Jasa, 'Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan', *Www.Ojk.Go.Id*, 2015 <<https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Pengaduan-Konsumen-di-Sektor-Jasa-Keuangan.aspx>>
- — —, 'STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN', *Www.Ojk.Go.Id*, 2017 <[https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Keuangan-Tahun-2013-2027/Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan %28SPKK%29.pdf](https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Keuangan-Tahun-2013-2027/Strategi%20Perlindungan%20Konsumen%20Keuangan%20SPKK.pdf)>
- Kusnadi, Sekaring Ayumeida, 'PERLINDUNGAN HUKUM DATA PRIBADI SEBAGAI HAK PRIVASI', *AL WASATH Jurnal Ilmu Hukum*, 2.1 (2021), 9-16 <<https://doi.org/10.47776/alwasath.v2i1.127>>
- Lange, Thomas A., *Internet Banking* (Wiesbaden: Gabler Verlag, 1998) <<https://doi.org/10.1007/978-3-322-84622-8>>
- Macho-Stadler, Ines, and J. David Perez-Castrillo, *An Introduction to the Economic of Information* (Oxford: Oxford University Press Inc, 2001)
- Masyitoh, 'PERANAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM PENGAWASAN PERBANKAN SYARIAH DI KOTA JAMBI' (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifudin, 2018) <[http://repository.uinjambi.ac.id/307/1/SKRPSI - Masyitoh AB.pdf](http://repository.uinjambi.ac.id/307/1/SKRPSI-Masyitoh-AB.pdf)>
- Miru, Ahmadi, and Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004)
- Musyaffa, Numan, and Ricki Sastra, 'Fakultas Teknologi Informasi ,Universitas Bina Sarana Informatika', *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 7.1 (2019) <<https://doi.org/10.31294/jki.v7i1.5742>>
- Nasution, Bismar, 'Pelaksanaan Prinsip Keterbukaan Dalam Pasar Modal: Studi Mengenai Penentuan Fakta Materiel Dan Pembuatan Yang Menyesatkan', *Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, 2001 <<https://lib.ui.ac.id/file?file=pdf/abstrak-20277432.pdf>>
- Ng, Paulus Jimmytheja, Jemmy Rumengan, Fadlan Fadlan, and Idham Idham, 'EKSISTENSI OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN HUKUM KEPADA PEMEGANG POLIS ASURANSI', *Jurnal Ius Constituendum*, 5.2 (2020), 196 <<https://doi.org/10.26623/jic.v5i2.2308>>
- Palilati, Rati Maryani, 'PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN', *Jurnal IUS Kajian Hukum Dan Keadilan*, 5.1 (2017), 49 <<https://doi.org/10.29303/ius.v5i1.414>>
- Pesulima, Theresia Louize, Jenny Kristiana Matuankotta, and Sarah Selfina Kuahaty, 'Perlindungan Konsumen Terhadap Peredaran Produk Kesehatan Ilegal Di Era Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon', *SASI*, 27.2 (2021), 160 <<https://doi.org/10.47268/sasi.v27i2.453>>

Pramono, Nindyo, *Hukum Perbankan Suatu Kajian Dari Perspektif Hukum Ekonomi*, Makalah Penataran Hukum Perdata Dan Ekonomi Seluruh Indonesia, 2000

Saptomo, Ade, *Pokok-Pokok Metodologi Penelitian Hukum Empiris Murni: Sebuah Alternatif* (Jakarta: Universitas Trisakti, 2009)

Sitompul, Zulkarnain, 'Perlindungan Dana Nasabah Bank: Pemikiran Tentang Pendirian Lembaga Penjamin Simpanan Di Indonesia' (Universitas Indonesia, 2000)

Suci, Indhira Kharisma, Budiharto, and Sartika Nanda Lestari, 'TANGGUNG JAWAB BANK TERHADAP PEMBLOKIRAN UANG DALAM REKENING NASABAH SECARA SEPIHAK (KASUS: PUTUSAN No.638/PDT.G/2011/PN.JKT.SEL)', *Diponegoro Law Journal*, 6.2 (2017)
<<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/dlr/article/view/17226/16484>>

Thariq, Muhammad, Sukirno, and Paramita Prananingtyas, 'PELAKSANAAN PENGAWASAN ASURANSI JIWASRAYA OLEH OJK PROVINSI SUMATERA BARAT DI KOTA PADANG', *Notarius: Jurnal Studi Kenotariatan*, 13.1 (2020)
<<https://doi.org/https://doi.org/10.14710/nts.v13i1.29167>>

Viswari, Vijayetta Sriratih, Nella Hasibuan O'leary, and Desak Gde Dwi Arini, 'Penyelesaian Wanprestasi Antara Bank Dan Nasabah Melalui Mediasi Di BPR Werdhi Sedana Gianyar', *Jurnal Analogi Hukum*, 3.2 (2021), 201-5
<<https://doi.org/10.22225/ah.3.2.2021.201-205>>