



PERLINDUNGAN & PENYELESAIAN SENGKETA KOSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Nur Husni Emilson¹, Koesrin Nawawi², Soleh Idrus³
¹²³Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Palembang
nurhusniemilson@gmail.com, koesruinnawawie@gmail.com,
muhammadsolehidrus484@gmail.com

Naskah diterima: 27 April 2023; revisi: 30 Mei 2023; disetujui: 30 Juni 2023



Abstract

Disputes in the financial services sector can occur if there is a difference in understanding between the institution and the consumer regarding a service product from the related financial institution or from the institution's negligence in fulfilling its obligations. Consumer protection is all efforts to provide legal certainty to consumers. The PK Law is the legal basis for legal protection for consumers, while the OJK Law is the Constitution of the establishment of Financial Institutions, in this case the OJK as an independent body that regulates, supervises, inspects and investigates in the financial services sector as well as aims to protect consumers as users of financial services. In the applicable regulations, consumer protection is manifested in the obligations of financial services business actors related to complaint facilitation, complaint settlement facilities, internal control, consumer protection supervision, and sanctions. Settlement of disputes in the financial services sector first through the Financial Services Institution, if no settlement is reached, then proceed with settlement in court or out of court.

Keywords: Consumers, Disputes, OJK

✉ Alamat korespondensi:
Universitas Muhammadiyah Palembang
E-mail: nurhusniemilson@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Dalam pembangunan ekonomi negara, sektor jasa keuangan merupakan sektor yang paling besar berkontribusi dan berperan banyak. Hal ini dapat dilihat dari data yang dilaporkan oleh Badan Pusat Statistik (BPS) pada awal tahun 2017, bahwa sektor jasa keuangan adalah sektor yang memiliki pertumbuhan paling tinggi dibanding sektor jasa lainnya dalam pertumbuhan ekonomi di tahun 2016 sebelumnya. Lebih lanjut hingga pada tahun 2021 sektor ini masih konsisten berperan dalam perekonomian negara. Sebagaimana tercatat di tahun 2021, sektor keuangan mencakup industri perbankan, dominan sektor utama berupa kredit mencatatkan kenaikan pada pengolahan dan rumah tangga masing-masing Rp24,9 triliun dan Rp9,1 triliun. Di sektor IKNB, yaitu asuransi mencatatkan peraian premi pada akhir tahun 2021 sejumlah Rp26,1 triliun berupa premi Asuransi Jiwa sebesar Rp16,3 triliun, Asuransi Umum dan Reasuransi sebesar Rp9,8 triliun. Selain perbankan dan asuransi, adapun pada sektor fintech peer to peer (P2P) lending pada 2021 memperoleh pertumbuhan outstanding pembiayaan meningkat sebesar Rp1,2 triliun. Berdasarkan data tersebut, dapat diketahui bahwa Indonesia mengalami pertumbuhan ekonomi yang jauh lebih baik.

Disamping itu, dalam kehidupan yang sangat kompleks permasalahan menjadi sebuah hal yang tidak dapat dihindarkan di berbagai aspek. Ditambah hidup berdampingan satu sama lain dalam sebuah kelompok sosial kerap kali kita mengalami perbedaan dan pertentangan, bahkan yang menyentuh ranah hukum sekalipun. Ketika permasalahan yang hadir kemudian tidak dapat diselesaikan dan meningkat skalanya, maka permasalahan ini dapat disebut sebagai suatu sengketa. Begitupula dengan sektor jasa keuangan, dimana adapula resiko sengketa yang bisa saja timbul dan merugikan para pihak-pihak didalamnya. Menurut Ismail & Suarti (2018), sengketa dalam ranah keuangan menjadi hal yang tak terhidarkan mengingat interaksi yang tercipta antar nasabah/kosumen dengan Lembaga Jasa Keuangan sangat dinamis, belum lagi dengan jumlah produk dan layanan jasa yang terus berkembang. Dari hal tersebut, kemudian kapan saja bisa memunculkan perbedaan pemahaman antara lembaga dan konsumen terkait suatu produk atau jasa dari lembaga keuangan terkait. Selain itu, sengketa dalam sektor keuangan juga bisa saja terjadi dari adanya kelalaian lembaga atau konsumen sekalipun dalam memenuhi kewajiban atau kontrak yang diperjanjikan sebelumnya¹. Dari adanya potensi sengketa ini, maka diperlukan adanya perlindungan dan penyelesaian sengketa yang sebagaimana mestinya terhadap konsumen pada sektor jasa keuangan.

Ada dua permasalahan yang dibahas pada artikel ini. Pertama, bagaimana perlindungan konsumen dalam sengketa sektor jasa keuangan?; dan kedua, bagaimana penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sektor Jasa Keuangan?

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sifat hukum normative dan jenis penelitian kepustakaan. Penelitian kepustakaan atau studi pustaka adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian.

Sedangkan Penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Logika keilmuan yang dalam penelitian hukum normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum normatif, yaitu ilmu hukum yang objeknya hukum itu sendiri.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perlindungan Konsumen Dalam Sengketa Sektor Jasa Keuangan

Terkait dengan definisi perlindungan konsumen, dalam Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Pasal 1 disebutkan bahwa perlindungan konsumen merupakan segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum dalam memberi perlindungan kepada konsumen². Undang-Undang dan peraturan

¹Ismail, A & Suarti, E. 2018. Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia. *Sol Justicia*, 4(1), hlm.37

²Zulkifli, Fauzi, W & Pratama, APR. 2022. Pengawasan Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan di Kota Padang. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 5(1), hlm.32

lainnya telah menjamin adanya perlindungan konsumen baik itu yang terakui maupun yang tidak terakui sebagai hak asasi manusia. Undang-Undang Perlindungan Konsumen atau UU PK merupakan landasan hukum dari semua peraturan perlindungan konsumen yang ada di Indonesia, sebab semua hak dan kewajiban konsumen tercantum di dalamnya. Sebagaimana dalam Kristiyani (2019), untuk mewujudkan perlindungan konsumen maka harus dimulai dengan usaha memahami hak-hak pokok konsumen. Hak-hak konsumen yang dimaksud kemudian tertuang dalam UU No.8 Tahun 1999 sekaligus sebagai perwujudan instrumen hukum perlindungan konsumen :

- 1) Hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan selaku konsumen dari barang atau jasa;
- 2) Hak konsumen untuk memilih barang atau jasa serta memperoleh barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan;
- 3) Hak konsumen dalam memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang atau jasa
- 4) Hak konsumen untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan;
- 5) Hak konsumen untuk memperoleh perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak;
- 6) Hak konsumen untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen;
- 7) Hak konsumen untuk memperoleh perlakuan dan pelayanan dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- 8) Hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, penggantian atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- 9) Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya³.

Diluar UU PK terdapat pula undang-undang yang substansinya juga berkaitan dengan upaya melindungi konsumen, seperti misalnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Namun yang perlu ditekankan disini adalah UU OJK bukanlah Undang-Undang yang hanya berisi tentang Perlindungan Konsumen. Dalam UU OJK, perlindungan konsumen hanyalah salah satu dari tujuan UU OJK itu sendiri. Oleh karena itu, hubungan antara UU OJK dan UU PK perlu sekiranya dilihat bersamaan dalam perspektif perlindungan konsumen. Selain itu, ditingkat peraturan undang-undang yang lebih rendah terdapat peraturan sebagai bentuk dari pelaksanaan UU PK dan UU OJK diantaranya Peraturan OJK Nomor 1/ POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Peraturan OJK), 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.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sendiri merupakan lembaga negara independen tanpa campur tangan pemerintah didalamnya, lembaga ini memiliki wewenang, tugas dan fungsi untuk mengatur, mengawasi, memeriksa dan menyidik berbagai sektor keuangan yang melingkupi perbankan, perasuransian, pasar modal, lembaga pembiayaan, dana pensiun, dan lembaga jasa keuangan yang lain⁴. OJK dalam hal ini menggantikan Bank Indonesia (BI) dan Badan Pengawas Pasar Modal-Lembaga Keuangan (Bapepam-Lk) yang bertugas melakukan pengawasan pada sektor jasa keuangan sebelum disahkannya UU OJK⁵. Pergantian ini dimaksudkan agar pengawasan di sektor jasa keuangan jauh lebih komprehensif dan terintegrasi (Sari, 2018). Dalam pelaksanaan fungsinya, OJK dalam memberikan perlindungan konsumen berdasarkan asas keseimbangan. Yang mana di satu sisi menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan secara kesinambungan juga di sisi lain menjamin perlindungan bagi masyarakat selaku pengguna sektor jasa keuangan (konsumen). Demikian jasa sektor keuangan dapat dipercaya oleh masyarakat luas dan akan semakin menumbuhkan perekonomian dalam negara.

Dalam perlindungan konsumen, bentuk kewajiban-kewajiban pelaku usaha jasa keuangan yang telah ditentukan antara lain dimulai dari fasilitasi pengaduan, pengawasan perlindungan konsumen,

³Kristiyani CTS, 2019. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi. *Arena Hukum*, 12(2), hlm.361

⁴Maulidiana, L. 2014. Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Lembaga Pengawas Perbankan Nasional di Indonesia. *Keadilan Progresif*, 5(1), hlm.104

⁵Sari, AA. 2018. Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Mengawasi Jasa Keuangan di Indonesia. *Supermasi Jurnal Hukum*, 1(1), hlm.25

fasilitas penyelesaian pengaduan, pengendalian internal, dan sanksi. Hal yang disebutkan oleh Rahmawati & Matili, rangkaian perlindungan konsumen yang diberikan OJK terdiri atas edukasi, pengaduan, pelayanan informasi serta fasilitasi penyelesaian pengaduan⁶. OJK dalam memberikan perlindungan turut menjadi lembaga yang berkepihakan kepada konsumen, dalam hal ini memberikan pembelaan hukum. Dalam Samsul (2013), pembelaan hukum yang dimaksud juga dapat dilakukan dengan memerintahkan dan mengambil tindakan kepada pelaku usaha dengan tujuan menyelesaikan pengaduan konsumen serta mengajukan gugatan terkait perolehan kembali harta konsumen atau ganti rugi. Selain bentuk-bentuk perlindungan yang disebutkan sebelumnya, OJK juga memberikan bentuk perlindungan dalam hal preventif terjadinya pelanggaran, dan juga memulihkan hak-hak konsumen jika konsumen tersebut mengalami kerugian. Demikian, berdasarkan kewajiban-kewajiban dalam peraturan tersebut sesungguhnya memiliki relevansi dengan perlindungan hak-hak konsumen yang tertuang dalam UU PK, baik itu hak yang ada sebelum transaksi, saat terjadi transaksi dan setelah transaksi⁷.

B. Penyelesaian Sengketa Konsumen Dalam Sektor Jasa Keuangan

Mengingat peran penting yang dimiliki sektor jasa keuangan dalam negara yaitu sebagai lembaga kepercayaan (*agent of trust*), maka dibutuhkan penyelesaian sengketa yang efektif, efisien dan berorientasi ketercapaian kemenangan bersama. Berkaitan dengan penyelesaian sengketa di ranah sektor keuangan, maka tidak terlepas dari POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Berdasar peraturan tersebut, konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan menempuh 2 (dua) tahapan pengaduan dan penyelesaian, yaitu tahap pertama melalui Lembaga Jasa Keuangan (*Internal Dispute Resolution*) dan tahap kedua melalui lembaga peradilan atau lembaga di luar pengadilan (*External Dispute Resolution*)⁸. Sebelum melakukan pengaduan dan penyelesaian pada lembaga peradilan atau lembaga luar peradilan, setiap pengaduan konsumen wajib diselesaikan lebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan.

Apabila pengaduan dalam lembaga jasa keuangan tidak menemukan kesepakatan atau tidak terselesaikan, maka lembaga jasa keuangan dan konsumen dapat melanjutkan penyelesaian sengketa melalui pengadilan maupun diluar pengadilan. Jika nantinya para konsumen memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan, maka penyelesaian pengaduan sengketa akan diarahkan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang telah ditetapkan dalam daftar lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa oleh OJK (Billah, 2018). Kehadiran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) dalam penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan tidak terlepas dari amanat yang tertuang dalam UU OJK dan POJK No. 1/2014. POJK No. 1/2014 sebagai perwujudan tindak lanjut dari upaya OJK untuk memberikan perlindungan kepada para konsumen di sektor jasa keuangan⁹. Adapun Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) tidak serta merta hadir langsung dalam menyelesaikan sengketa para konsumen, setidaknya lembaga alternatif ini memiliki 3 (tiga) layanan penyelesaian sengketa berupa Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase, sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya¹⁰.

Penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui Mediasi di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sesuai dengan mediasi pada umumnya yang dimana didasarkan pada asas itikad baik dan kesukarelaan. Pada proses mediasi, dihadirkan mediator untuk memfasilitasi perundingan para pihak yang bersengketa namun tidak memiliki wewenang untuk memutuskan hasil sengketa¹¹. Lalu penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan melalui ajudikasi merupakan penyelesaian sengketa dengan menjatuhkan putusan mutlak atas sengketa yang timbul antara pihak. Dalam Mulyani (2016), disebutkan bahwa putusan ajudikasi mengikat kepada lembaga jasa keuangan sebagaimana sifat ajudikasi itu sendiri yaitu final dan apabila salah satu pihak tidak menerima putusan tersebut tetap saja pihak itu harus menerima putusan yang ada. Sedangkan arbitrase, merupakan

⁶Rahmawati, E & Matili, R. 2016. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. *PJIH*, 3(2), hlm.245

⁷Samsul, I. 2013. Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. *Negara Hukum*, 4(2), hlm.162

⁸Handayani, T & Abubakar, L. 2017. Perkembangan Hukum Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Percepatan Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *De Lega Lata* 2(2), hlm.439

⁹Billah, AA. 2018. Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Rechtsvinding*, 7(1), hlm.72

¹⁰Pradipta, YG & Kharisma, DB. 2019. Proses Penyelesaian Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS*, 7(2), hlm. 295

¹¹Ulinihayati, N & Husein, Y. 2022. Penyelesaian Sengketa Perasurasaan Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), hlm. 213

penyelesaian sengketa dengan menghadirkan arbiter sebagai pihak ketiga yang netral dan independen, keputusannya bersifat mengikat dan final bagi para pihak. Keputusan LAPS berlaku final bagi sektor jasa keuangan, sedangkan bagi konsumen tidak bersifat final. Dalam hal ini, konsumen dapat melanjutkan sengketa ke pengadilan apabila merasa tidak puas dengan keputusan LAPS¹².

IV. KESIMPULAN

UU PK merupakan landasan hukum dari adanya perlindungan hukum konsumen, sedangkan UU OJK merupakan UUD dari berdirinya Lembaga Keuangan dalam hal ini OJK sebagai badan independen yang mengatur, mengawasi, memeriksa dan menyidik dalam sektor jasa keuangan sekaligus bertujuan melindungi para konsumen sebagai pengguna jasa keuangan. Dalam peraturan yang berlaku, konsumen memiliki hak-hak yang harus dipenuhi oleh jasa keuangan dan pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban untuk memfasilitasi pengaduan, memfasilitas penyelesaian pengaduan, pengendalian internal, pengawasan perlindungan konsumen, dan sanksi. Penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan terlebih dahulu melalui Lembaga Jasa Keuangan apabila tidak tercapai penyelesaian maka dilanjutkan dengan penyelesaian di pengadilan atau diluar pengadilan. Jika nantinya para konsumen memilih penyelesaian sengketa diluar pengadilan, maka penyelesaian sengketa akan diarahkan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), dengan 3 (tiga) layanan penyelesaian sengketa berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase.

REFERENSI

- Billah, AA. 2018. Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional. *Jurnal Rechtsvinding*, 7(1), 67-78.
- Handayani, T & Abubakar, L. 2017. Perkembangan Hukum Sektor Jasa Keuangan Dalam Upaya Percepatan Pertumbuhan Ekonomi Nasional. *De Lega Lata* 2(2), 418-444.
- Ismail, A & Suarti, E. 2018. Analisis Perlindungan Konsumen Pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan di Indonesia. *Sol Justicia*, 4(1), 34-44.
- Kristiyani CTS, 2019. Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Jasa Keuangan Dalam Perjanjian Baku Dengan Klausula Eksonerasi. *Arena Hukum*, 12(2), 356-369
- Maulidiana, L. 2014. Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Lembaga Pengawas Perbankan Nasional di Indonesia. *Keadilan Progresif*, 5(1), 102-120.
- Mulyati, E. 2016. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank. *JHAPER*, 2(1), 115-133
- Pradipta, YG & Kharisma, DB. 2019. Proses Penyelesaian Sengketa di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI). *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS*, 7(2), 293-301
- Rahmawati, E & Matili, R. 2016. Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. *PJIH*, 3(2), 240-260.
- Samsul, I. 2013. Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. *Negara Hukum*, 4(2), 153-166.
- Sari, AA. 2018. Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Mengawasi Jasa Keuangan di Indonesia. *Supermasi Jurnal Hukum*, 1(1), 24-34
- Ulinihayati, N & Husein, Y. 2022. Penyelesaian Sengketa Perasuransian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). *Masalah-Masalah Hukum*, 51(3), 209-221
- Zulkifli, Fauzi, W & Pratama, APR. 2022. Pengawasan Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan di Kota Padang. *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, 5(1), 25-41

¹²Mulyati, E. 2016. Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan Dalam Rangka Perlindungan Terhadap Nasabah Bank. *JHAPER*, 2(1), hlm.130