

# APLIKASI PORTAL PERLINDUNGAN KONSUMEN (APPK) OTORITAS JASA KEUANGAN PENAJAMAN ASPEK PERLINDUNGAN PADA SISTEM JASA KEUANGAN

**Bernadetta Tjandra Wulandari**

bernadetta.wd@gmail.com

**Fakultas Hukum Unika AtmaJaya**

## **Abstrak**

Industri keuangan memiliki peran yang besar dalam mendukung pembangunan dan perekonomian negara sekaligus menempatkan masyarakat konsumen pengguna jasa keuangan sebagai pihak yang memegang posisi penting di dalamnya. Aspek kepercayaan dan upaya perlindungan konsumen jasa keuangan menjadi point yang perlu mendapatkan perhatian dan senantiasa diupayakan dalam rangka meningkatkan kepercayaan terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan produknya (market confidence), sehingga secara tidak langsung juga menjaga keberlanjutan industri keuangan itu sendiri. Industri jasa keuangan yang pada umumnya memanfaatkan teknologi tinggi memiliki potensi cukup besar akan timbulnya kerugian pada konsumen pengguna yang kemudian bermuara pada sengketa hukum. Upaya penyelesaian atas sengketa tersebut akan memiliki dimensi yang berbeda apabila diselenggarakan melalui jalur hukum yang secara umum ditempuh yaitu melalui pengadilan, dengan jika dibandingkan penyelesaian melalui mekanisme penyelesaian di luar pengadilan. Sifat peradilan dengan segala karakteristiknya dipandang tidak memenuhi aspek efisiensi bagi sengketa konsumen. Oleh karenanya penyelesaian yang bersifat cepat, berbiaya murah dan singkat dirasa lebih tepat untuk kasus-kasus sengketa konsumen. Mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien di satu sisi akan memperkuat perlindungan konsumen dan di sisi lain selain mendukung perkembangan sektor jasa keuangan juga akan makin dan meningkatkan kesejahteraan konsumen dan masyarakat.

**Kata kunci :** konsumen, perlindungan, jasa keuangan, hukum

### **Abstract**

*The financial industry has a major role in supporting development and the country's economy as well as placing the consumer community using financial services as the party who holds an important position in it. Aspects of trust and efforts to protect consumers of financial services are points that need attention and are constantly being pursued in order to increase trust in Financial Services Businesses and their products (market confidence), thus indirectly maintaining the sustainability of the financial industry itself. The financial services industry, which generally utilizes high technology, has a large potential for harm to consumer users which then leads to legal disputes. Efforts to resolve the dispute will have a different dimension if it is carried out through legal channels which are generally taken, namely through the courts, compared to settlement through out-of-court settlement mechanisms. The nature of the judiciary with all its characteristics is seen as not meeting the efficiency aspect for consumer disputes. Therefore, a quick, low-cost and short settlement is considered more appropriate for consumer dispute cases. Complaint handling and dispute resolution mechanisms that are effective and efficient on the one hand will strengthen consumer protection and on the other hand, in addition to supporting the development of the financial services sector, will also increase and improve the welfare of consumers and society.*

**Keywords:** consumer, protection, financial services, law

## **Pendahuluan**

Pemanfaatan Layanan Jasa Keuangan semakin banyak digunakan terlebih pada masa pandemi Covid-19. Di mana pada saat pandemi Covid-19 tidak terbatas pada sektor Jasa Layanan Keuangan<sup>1</sup> perbankan saja, namun juga pada pelaku usaha jasa keuangan lain, seperti perasuransian dan lembaga pembiayaan. Kedua Lembaga jasa layanan keuangan ini juga telah mengubah strategi dan model bisnis mereka dari konvensional ke bentuk kegiatan berbasis digital. Selain memberikan kemudahan bertransaksi pada nasabah atau masyarakat pengguna, namun sistem otomatisasi yang diterapkan ini juga berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan yang berujung pada sengketa hukum.

Beragam permasalahan yang muncul pada dasarnya dapat bersumber dari konsumen pengguna layanan jasa keuangan maupun dari pihak penyedia

<sup>1</sup> Layanan Jasa Keuangan (LJK) sebagaimana tercantum dalam Pasal 1 angka 1 POJK NO.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

layanan jasa keuangan sendiri. Dari konsumen pengguna layanan jasa keuangan seringkali dikarenakan ketidapahaman atas mekanisme transaksi dan minimnya pengetahuan tentang berbagai hal terkait layanan jasa keuangan itu sendiri (literasi keuangan).

Adapun literasi keuangan dipahami sebagai hal yang berkaitan dengan kompetensi seseorang untuk mengelola keuangan. Beberapa pakar memberikan batasan mengenai apa yang dimaksud dengan literasi keuangan ini. Menurut Chen dan Volpe, literasi keuangan adalah sebagai kemampuan mengelola keuangan agar hidup bisa lebih sejahtera di masa yang akan datang. Sedangkan menurut The Presidents Advisory Council Of Financial Literacy, literasi keuangan adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan pengetahuan serta keahlian untuk mengelola sumber daya keuangan agar tercapai kesejahteraan. Ada pula pengertian literasi keuangan yang dikemukakan oleh Annamaria Lusardi yang menyatakan bahwa literasi keuangan adalah pengetahuan mengenai konsep-konsep dasar keuangan, termasuk diantaranya pengetahuan mengenai bunga majemuk, perbedaan nilai nominal dan nilai riil, pengetahuan dasar mengenai diversifikasi risiko, nilai waktu dari uang dan lain-lain<sup>2</sup>. Kemudian menurut Huston, literasi keuangan dapat didefinisikan sebagai:

*“The ability to read, analyzes, manage and communicate about the personal financial condition that affect material well-being. It includes the ability to discern financial choices, discuss money and financial issues without (or despite) discomfort, plan for the future and respond competently to life events that affect everyday financial decisions, including events in the general economy”<sup>3</sup>.*

Beragam permasalahan yang muncul menimbulkan konsekuensi pada pelaku usaha jasa keuangan (JLK) untuk juga menyiapkan perangkat penyelesaian sengketa yang mana hal tersebut sekaligus merupakan wujud dari bagian tanggungjawab moral pada masyarakat pengguna jasa keuangan. Secara umum, permasalahan yang seringkali dilaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diakibatkan dari dua hal. Pertama, pemahaman konsumen yang kurang lengkap atas produk/layanan keuangan yang digunakannya. Meskipun

<sup>2</sup> Lusardi, A. Mitchel, O. S., & Curto, V. 2009. “Financial Literacy Among the Young: Evidence and Implications for Consumer Policy”. In Pension Research Working Paper. Pension Research Council, University of Pennsylvania. Hal 6.

<sup>3</sup> Huston, S. J. 2010. “Measuring Financial Literacy, Journal of Consumer Affairs”. Vol. 44 No.2. hlm 296.

konsumen atau masyarakat merasa sudah mengenal produk dan layanan jasa keuangan yang beredar di Indonesia, tapi pada kenyataannya masih sedikit yang paham secara detil mengenai karakteristik, jenis, manfaat, risiko, serta biaya dari produk dan layanan jasa keuangan yang digunakannya. Kedua, adalah kondisi dimana masih banyak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)<sup>4</sup> yang tidak menerapkan prinsip perlindungan konsumen dalam menjalankan usahanya. Banyak dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang belum optimal dalam memberikan informasi dan mengedukasi konsumennya tentang produk dan layanannya, menggunakan kontrak/perjanjian produk yang sulit dipahami konsumen, after sales services yang tidak sesuai dengan informasi atau perjanjian awal, dan hal lainnya yang dapat menimbulkan ketidakpuasan, yang pada akhirnya bermuara pada pengaduan konsumen. Padahal, penanganan pengaduan konsumen yang efektif dan efisien merupakan salah satu hal penting yang berkaitan dengan aspek kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan (market confidence) itu sendiri. Berdasarkan pada kedua hal tersebut di atas, Otoritas Jasa Keuangan terus melakukan upaya penyempurnaan ketentuan dan mekanisme penanganan pengaduan yang efektif dan efisien di sektor layanan jasa keuangan<sup>5</sup>.

Mekanisme penyelesaian sengketa jasa keuangan kemudian dikonstruksikan sebagai bagian dari tugas dan wewenang lembaga jasa keuangan tersebut. Dengan desain tersebut, pada awalnya lembaga penyelesaian sengketa terpencar-pencar dan diserahkan pada lembaga jasa keuangan masing-masing. Namun dengan berdirinya Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang memiliki kewenangan mengatur dan mengawasi lembaga jasa keuangan, maka mekanisme penyelesaian sengketa tersebut di atas diintegrasikan ke dalam satu

---

<sup>4</sup> Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Lihat Pasal 1 angka 2 POJK NO.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan

<sup>5</sup> OJK, Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, diakses dari [HTTPS://KONTAK157.OJK.GO.ID/APPKPUBLICPORTAL/WEBSITE/ARTICLELIST/VIEW/10090](https://kontak157.ojk.go.id/apkppublicportal/website/articlelist/view/10090), diakses pada 4 Juni 2022 pk.16.56 WIB

sistem penyelesaian sengketa di bawah pengawasan Otoritas Jasa Keuangan yang dikenal dengan LAPS SJK (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan). Ada berbagai cara yang ditawarkan dan dapat ditempuh pada LAPS SJK ini dalam mencari titik temu dalam menyelesaikan permasalahan hukum yang muncul.

## **Pokok Permasalahan**

Berdasarkan uraian di atas, maka permasalahan yang akan dibahas dalam tulisan ini adalah mengenai bagaimana peran Otoritas Jasa Keuangan dikaitkan dengan pemenuhan aspek perlindungan konsumen sektor jasa keuangan termasuk di dalamnya pembentukan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen ?

## **Metode Penelitian**

Permasalahan di atas akan dijelaskan dan diuraikan dengan menggunakan metode penelitian yuridis normatif yang mendasarkan pada data sekunder yang diperoleh melalui metode pengumpulan data melalui penelitian kepustakaan (library research). Data sekunder yang diperoleh berupa bahan hukum yang terdiri atas : bahan hukum primer berupa peraturan yakni Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan OJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dan Peraturan OJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan; bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal hukum, artikel yang dimuat dalam pranala luar maupun sumber lain yang terkait dan bahan hukum tertier berupa kamus maupun ensiklopedia. Dimana keseluruhan data dianalisa menggunakan metode analisa kualitatif dan di tuangkan dalam kajian dengan menggunakan metode penulisan deskriptif analisis.

## **Pembahasan**

### **OJK Dan Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan**

Dengan diundangkannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan serta mulai berdirinya Otoritas Jasa Keuangan<sup>6</sup>, maka

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini (Lihat Pasal 1 angka 1 UU OJK)

fungsi pengaturan dan pengawasan yang semula berada pada lembaga pembina dan pengawas layanan jasa keuangan dialihkan untuk sebagian atau seluruhnya pada Otoritas Jasa Keuangan. Penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan menjadi bagian dari tugas dan wewenang OJK merujuk pada Pasal 4 huruf c Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan :

“OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

- a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. di atas”

Pasal 4 huruf c tersebut di atas dipertegas dengan ketentuan yang tercantum dalam Pasal 9 huruf c Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan yang menyatakan bahwa untuk melaksanakan tugas pengawasan Otoritas Jasa Keuangan, mempunyai wewenang 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. Penjabaran aspek perlindungan konsumen pada Pasal 9 huruf c tampak pada ketentuan yang dicantumkan pada Pasal 28 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan :

“Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK 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”.

Sebagaimana diketahui aspek perlindungan konsumen layanan jasa keuangan atas permasalahan hukum yang timbul meliputi aktivitas/prosedur dari hulu hingga hilir, yakni mulai dari pengaduan hingga pelaksanaan putusan

lembaga penyelesaian sengketa. Adapun yang dimaksud dengan sengketa pada Pasal 1 angka 10 POJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan, adalah :

“Perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati”.

Namun dikarenakan ketidakjelasan serta minimnya informasi mengenai alur penyelesaian dan lembaga penyelesaian sengketanya, menyebabkan banyak kasus hukum terkait dengan layanan jasa keuangan yang tidak mendapatkan solusi atau penyelesaian sebagaimana seharusnya. Kondisi ini menyebabkan konsumen pengguna layanan jasa keuangan<sup>7</sup> selain dirugikan juga tidak mendapatkan keadilan sebagaimana mestinya. Amanat Pasal 9 huruf c tersebut kemudian dijabarkan lebih lanjut sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 29 Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan :

“OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang 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”.

Berkenaan dengan pelayanan pengaduan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 29 tersebut di atas, maka diatur lebih lanjut dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) seperti yang dinyatakan dalam Pasal 31 Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, yang terdiri atas antara lain : POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK No.31/POJK.07/2020

---

<sup>7</sup> Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan (Lihat Pasal 1 angka 15 UU OJK)

tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan dan POJK No.61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Pengaduan sebagaimana terdapat dalam Pasal 1 angka 6 POJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, dibatasi sebagai :

“Ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati”.

Pengaduan sendiri berdasar Pasal 1 angka 8 Peraturan OJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan terdiri atas pengaduan berindikasi sengketa dan pengaduan berindikasi pelanggaran sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 1 angka 6 dan 7 Peraturan OJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan:

Pasal 1 angka 6 :

“Pengaduan Berindikasi Sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati”.

Pasal 1 angka 7 :

“Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh LJK yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian LJK”.

Ketentuan lebih lanjut terkait dengan pengaduan berindikasi sengketa diatur dalam Pasal 10 peraturan ini, Sedangkan ketentuan mengenai teknis pengaduan berindikasi pelanggaran termuat dalam Pasal 19 – Pasal 21. Terkait dengan hal tersebut, maka sebagaimana diatur dalam Pasal 9 POJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan terhadap



permintaan konsumen dan/atau perwakilan konsumen dan masyarakat sebagai upaya penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa; dan/atau pengaduan berindikasi pelanggaran sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

## **Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Sebagai Upaya Penajaman Aspek Perlindungan Sistem Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan terus memperkuat upaya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui penerbitan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Ketentuan yang memperbarui POJK Nomor 1/POJK.07/2013 ini antara lain mengatur penerapan perlindungan konsumen oleh industri jasa keuangan sejak perencanaan produk, pelayanan dan penyelesaian sengketa. Selain itu, POJK ini memperjelas kewajiban prinsip keterbukaan dan transparansi informasi produk dan layanan serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen<sup>8</sup>. Substansi penyempurnaan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat yang tercakup dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 antara lain:

1. Pendekatan pengaturan pada siklus hidup produk dan atau layanan (product life cycle) yang semakin mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sejak desain produk dan atau layanan hingga penanganan dan penyelesaian sengketa;
2. Penguatan prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat antara lain mewajibkan PUJK melaksanakan “edukasi yang memadai” sehingga meningkatkan kemampuan konsumen dan masyarakat dalam memilih produk dan layanan sektor jasa keuangan;
3. Penguatan penerapan prinsip keterbukaan dan transparansi informasi melalui pengaturan bentuk, tata cara dan pengecualian penyampaian ringkasan informasi produk dan layanan;
4. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen;

---

<sup>8</sup> OJK, OJK Terbitkan POJK Baru Perlindungan Konsumen, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Terbitkan-POJK-Baru-Perlindungan-Konsumen.aspx>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.11.03 WIB

5. Kewajiban untuk memberikan waktu yang cukup bagi konsumen untuk memahami perjanjian sebelum ditandatangani atau masa jeda setelah penandatanganan perjanjian terhadap produk dan layanan yang memiliki jangka waktu yang panjang dan atau bersifat kompleks;
6. Kewajiban merekam apabila penawaran produk dan atau layanan dilakukan melalui sarana komunikasi pribadi dengan suara dan atau video;
7. Penegasan kewenangan OJK dalam melakukan perlindungan konsumen termasuk pengawasan market conduct sebagai wujud implementasi pasal 28 sampai dengan 30 Undang-Undang OJK;
8. Kewajiban pembentukan unit atau fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat;
9. Kewajiban penyampaian laporan penilaian sendiri oleh PUJK kepada OJK terkait pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen<sup>9</sup>.

Penyelesaian sengketa layanan jasa keuangan pada umumnya dapat diselesaikan melalui dua cara yakni *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *Eksternal Dispute Resolution* (EDR). Dimana penyelesaian yang bersifat internal diselesaikan oleh pihak yang dirugikan dengan menghubungi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)<sup>10</sup> sebagai pihak yang diduga sebagai sumber/penyebab kerugian. Jika upaya ini tidak membuahkan hasil sebagaimana yang diharapkan, maka dapat ditempuh upaya penyelesaian sengketa yang bersifat eksternal yakni melibatkan pihak atau lembaga yang berwenang untuk itu baik melalui jalur litigasi maupun non-litigasi.

Dalam hal mengoptimalkan aspek perlindungan konsumen jasa layanan keuangan serta upaya penyelesaian sengketa di bidang layanan jasa keuangan,

---

<sup>9</sup> Ibid

<sup>10</sup> Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan/Pembiayaan Rakyat, Perantara Pedagang Efek, Manajer Investasi, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Pergadaian, Perusahaan Penjaminan, Penyelenggara Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Teknologi Informasi, Penyelenggara Layanan Urun Dana, Lembaga Keuangan Mikro, Lembaga Pembiayaan Ekspor Indonesia, PT Permodalan Nasional Madani (Persero), dan LJK lainnya yang melakukan kegiatan keperantaraan, pengelolaan dana, dan penyimpanan dana di sektor jasa keuangan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah, berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan (Pasal 1 angka 2 POJK NO.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan).

OJK membentuk suatu mekanisme yang dikenal dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). APPK merupakan sebuah web-based portal yang dibangun oleh OJK, yang disediakan untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan penanganan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa. Portal ini ditujukan untuk mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan<sup>11</sup>. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) merupakan sistem layanan konsumen terintegrasi di sektor jasa keuangan yang berkaitan dengan penanganan pengaduan konsumen dan penyelesaian sengketa. Portal ini ditujukan untuk mengoptimalkan upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Bagi konsumen aplikasi ini mempermudah penyampaian pengaduan ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) secara *online*, mempermudah memantau penanganan yang telah dan sedang dilakukan PUJK, dan mempermudah komunikasi dengan PUJK.

Selain itu, konsumen dapat dengan mudah meneruskan sengketanya ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Bagi pelaku usaha, APPK bermanfaat untuk menerima informasi pengaduan dari konsumennya (terdapat fitur notifikasi) dan juga dalam penyampaian informasi tindak lanjut penanganan pengaduan ke konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga dapat secara langsung mendapatkan informasi dari konsumen untuk perbaikan produk dan layanannya. Selanjutnya manfaat bagi LAPS, mempermudah menerima permintaan penyelesaian sengketa konsumen, mempermudah mendapatkan dokumen pengaduan, dan penyampaian tindak lanjut penanganan sengketa ke konsumen. Sementara untuk OJK, aplikasi ini dapat mempermudah pemantauan proses penanganan aduan PUJK dan penyelesaian sengketa, mendapat informasi pengaduan yang terindikasi pelanggaran, dan menjadi dasar penyempurnaan ketentuan dan pengawasan<sup>12</sup>.

APPK juga akan menyediakan sistem monitoring bagi OJK untuk memantau dan memastikan bahwa proses penanganan pengaduan oleh PUJK dan upaya penyelesaian sengketa oleh LAPS terlaksana secara lancar dan efektif. Melalui aplikasi ini juga OJK akan mudah mendapatkan informasi pengaduan

---

<sup>11</sup> Departemen Perlindungan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas jasa Keuangan, Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) 2020, diakses dari <https://www.bankkertiawan.com/wp-content/uploads/2021/03/BUKLET-APPK-Konsumen.pdf>, diakses 23 Juni 2022 pk.10.29 WIB

<sup>12</sup> CNN Indonesia, Percepat Proses Aduan, OJK Luncurkan Aplikasi APPK Awal 2021, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201201115743-83-576511/percepat-proses-aduan-ojk-luncurkan-aplikasi-appk-awal-2021>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.10.078 WIB

yang berindikasi pelanggaran ketentuan sehingga dapat segera menindak-lanjutnya<sup>13</sup>. Dengan diberlakukannya APPK OJK, aspek perlindungan konsumen sebagaimana tercantum dalam Pasal 4 huruf d dan e Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen makin terpenuhi :

- “d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

Sekaligus merupakan penguatan atas pelaksanaan Pasal 5 huruf d Undang-Undang No.8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terkait dengan kewajiban pelaku usaha yakni mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) sebagai sistem layanan konsumen terintegrasi di sektor jasa keuangan yang menyediakan layanan berupa penerimaan informasi, pertanyaan dan pengaduan konsumen. APPK merupakan sistem berbasis web yang dapat diakses oleh seluruh pihak secara daring<sup>14</sup>. Layanan utama APPK yang dapat digunakan oleh konsumen dan masyarakat, yaitu layanan pertanyaan, informasi dan pengaduan. Untuk layanan pertanyaan dan informasi, konsumen dan masyarakat dapat menggunakan layanan tersebut apabila terdapat pertanyaan dan ingin memberikan informasi kepada OJK seputar permasalahan yang terkait dengan layanan sektor jasa keuangan. Misalnya, pertanyaan atau informasi terkait legalitas perusahaan maupun seputar produk dan layanan. Sementara layanan pengaduan dapat digunakan bagi konsumen yang ingin menyampaikan keluhan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) terkait produk atau layanan keuangan yang digunakannya<sup>15</sup>. Proses penyelesaian pengaduan konsumen lewat Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di sektor Jasa Keuangan, yang dapat dicermati dari bagan dan penjelasan sebagaimana tercantum di bawah ini<sup>16</sup> :

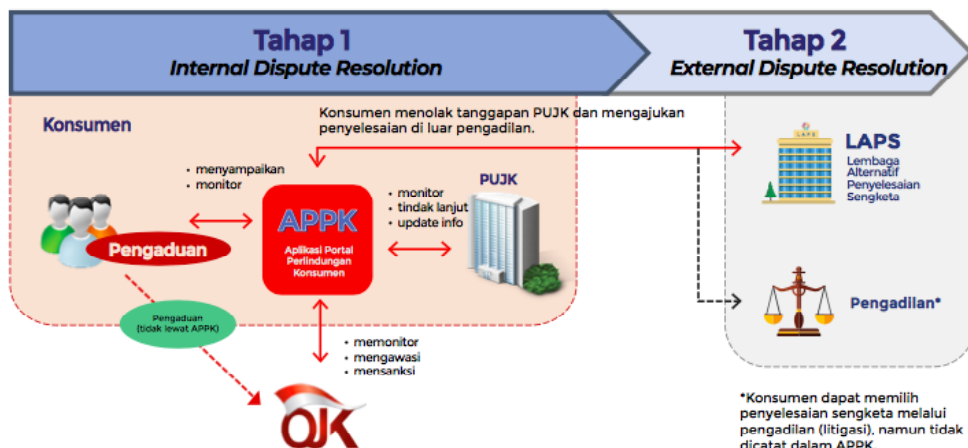
---

<sup>13</sup> Op.cit, Departemen Perlind Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK

<sup>14</sup> Fitur APPK OJK ini telah dapat dimanfaatkan oleh masyarakat mulai 1 Januari 2021 dengan mengakses [www.kontak157.ojk.go.id](http://www.kontak157.ojk.go.id).

<sup>15</sup> OJK., Kehadiran Aplikasi... ..op.cit, diakses pada 4 Juni 2022 pk.17.10 WIB

<sup>16</sup> Departemen Perlindungan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan,, “Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen”. Otoritas Jasa Keuangan,2020, hlm. 7-8



Adapun penjelasannya sebagaimana di uraikan dibawah ini :

1. Konsumen yang memiliki pengaduan terkait produk dan layanan jasa keuangan suatu PUJK dapat menyampaikannya melalui APPK.
2. Konsumen mengisi data dan mengunggah dokumen-dokumen terkait yang diperlukan ke dalam sistem APPK.
3. Konsumen akan mendapatkan nomor tiket yang nantinya dapat digunakan untuk melakukan pemantauan proses penanganan pengaduan oleh PUJK di sistem APPK.
4. PUJK yang menerima informasi pengaduan dari Konsumen akan mendapatkan notifikasi pada sistem APPK.
5. PUJK menindaklanjuti pengaduan Konsumen dengan memberikan tanggapan dan penjelasan penanganannya. PUJK juga dapat meminta tambahan dokumen dan informasi dari Konsumen jika diperlukan melalui APPK.
6. PUJK akan menerima alert atau peringatan yang mengingatkan batas waktu tindakan sesuai ketentuan.
7. Konsumen memantau tindak lanjut yang dilakukan PUJK. Jika tanggapan PUJK terhadap pengaduannya tidak menemui kesepakatan dan terjadi sengketa, maka Konsumen dapat mengupayakan penyelesaiannya ke LAPS.
8. Konsumen memiliki pilihan meneruskan pengaduannya ke LAPS.
9. LAPS akan menerima permintaan dari Konsumen untuk penyelesaian sengketa dan LAPS dapat melihat dokumen-dokumen terkait yang sudah diunggah oleh konsumen sebelumnya.

Dengan sistem APPK, konsumen akan dipermudah dalam menyampaikan pengaduannya ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan secara daring dan kemudian memantau proses penanganannya juga secara daring. Pelaku Usaha Jasa Keuangan selanjutnya akan memonitor, menindaklanjuti, dan memperbaharui status penanganan pengaduan konsumen (proses Internal Dispute Resolution). Jika konsumen tidak sepakat dengan tanggapan Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang berujung pada sengketa<sup>17</sup>, maka melalui APPK konsumen dapat melanjutkan upaya penyelesaian sengketanya ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan atau LAPS SJK. Selanjutnya, LAPS akan menerima notifikasi atau alert dari konsumen dan menindaklanjutinya dengan memanfaatkan data dan dokumen yang sudah ada sebelumnya di dalam sistem sehingga menghindari duplikasi permintaan data dan informasi yang diharapkan dapat mempercepat proses penyelesaian sengketa<sup>18</sup>. Setidaknya ada empat kemudahan dari APPK, antara lain penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen yang efektif dan efisien, perlindungan konsumen yang kuat, kepercayaan konsumen meningkat dan stabilitas sistem keuangan<sup>19</sup>.

Namun demikian ditemui juga kendala terkait dengan pelaksanaan APPK ini, yakni terkait dengan jaringan internet dan perangkat yang digunakan. Dikhawatirkan dengan adanya keterbatasan tersebut, pengaduan yang seharusnya tersampaikan dengan baik kepada PUJK melalui notifikasi aplikasi menjadi terhambat, sehingga PUJK tidak dapat menindaklanjuti pengaduan yang diajukan. Hal yang sama sebaliknya juga bisa saja dihadapi oleh masyarakat pengguna Layanan Jasa Keuangan di banyak kota/daerah secara umum tidak saja di daerah terpencil. Terutama apabila konsumen dan PUJK berdomisili di beda wilayah dan salah satunya berada di pelosok daerah. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen yang dibentuk oleh Otoritas Jasa Keuangan yang pada awalnya sebagai upaya mempertemukan Konsumen dan Pelaku Jasa

<sup>17</sup> Perselisihan antara Konsumen dengan PUJK yang telah melalui proses penyelesaian Pengaduan oleh PUJK dan disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena PUJK tidak memenuhi perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati. Lihat Pasal 1 angka 10 POJK NO.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

<sup>18</sup> Ibid

<sup>19</sup> Fitria Dwi Astuti Kenalan Yuk, dengan Aplikasi APPK Alias Portal Perlindungan Konsumen!, diakses dari <https://economy.okezone.com/read/2020/12/01/11/2319537/kenalan-yuk-dengan-aplikasi-appk-alias-portal-perlindungan-konsumen>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.10.38 WIB

Kuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian, oleh karena adanya kendala tersebut dikhawatirkan akan menghambat pelaksanaan dari Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen itu sendiri dan pada akhirnya pemenuhan aspek perlindungan konsumen pengguna layanan jasa keuangan menjadi tidak tercapai dengan maksimal.

## Kesimpulan

Dalam rangka memaksimalkan pemenuhan aspek perlindungan konsumen pengguna layanan jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan telah membentuk Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen. Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen ini bertujuan untuk mempermudah akses dan proses pengaduan konsumen ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Hal ini dikarenakan melalui sistem APPK konsumen dapat melakukan pengaduan dimanapun dan kapanpun sepanjang dapat mengakses jaringan internet. Dengan sistem APPK, konsumen dapat menyampaikan pengaduan secara daring (*online*) sekaligus dapat melakukan pemantauan proses penanganan oleh PUJK secara daring (*online*) pula. Di sisi lain melalui mekanisme ini, PUJK juga dengan mudah akan dapat memonitor, menindaklanjuti, serta memperbaharui status penindakan pengaduan konsumen (proses Internal Dispute Resolution). Demikian pula apabila konsumen tidak setuju dengan respon yang diberikan PUJK, maka melalui APPK konsumen bisa melanjutkan upaya penyelesaian sengketa ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Layanan Jasa Keuangan (LAPS LJK) dan untuk selanjutnya LAPS akan menindaklanjuti sesuai prosedur penyelesaian sengketa yang berlaku.

## Daftar Pustaka

### Buku/Jurnal

Departemen Perlindungan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan,, “Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen”. Otoritas Jasa Keuangan,2020.

Haryati, Sri. Manajemen Risiko: Untuk Bank Perkreditan Rakyat dan Lembaga Keuangan Mikro. Yogyakarta: CV Andi Offset. 2017.

Hasanah, Uswatun, Hukum Perbankan, Malang: Setara Press, 2017.

- Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia, Jakarta: Kencana Prendamedia Group, 2012.
- Huston, S. J. "Measuring Financial Literacy, Journal of Consumer Affairs". Vol. 44 No.2, 2010.
- Imaniyati, Neni Sri, Pengantar Hukum Perbankan Indonesia, Bandung: Refika Aditama, 2010.
- Kartini Muljadi & Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Muljadi, Kartini & Gunawan Widjaja, Perikatan Yang Lahir Dari Perjanjian, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2014.
- Putra, Ardiansyah dan Dwi Saraswati, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya. Surabaya: CV Jakad Media Publishing, 2020.
- Sihombing, Jonker, Butir-Butir Hukum Perbankan, Jakarta: Red Carpet Studio, 2011.
- Usman, Rachmadi, Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Lusardi, A. Mitchel, O.S., & Curto, V. "Financial Literacy Among the Young: Evidence and Implications for Consumer Policy". In Pension Research Working Paper. Pension Research Council, University of Pennsylvania, 2009.

### **Peraturan**

- Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Peraturan OJK No.31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Peraturan OJK No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

### **Pranala Luar**

- CNN Indonesia, Percepat Proses Aduan, OJK Luncurkan Aplikasi APPK Awal 2021, diakses dari <https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20201201115743-83-576511/percepat-proses-aduan-ojk-luncurkan-aplikasi-appk-awal-2021>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.10.08 WIB
- Fitria Dwi Astuti Kenalan Yuk, dengan Aplikasi APPK Alias Portal Perlindungan Konsumen!, diakses dari <https://economy.okezone.com/read/2020/12/01/11/2319537/kenalan-yuk-dengan-aplikasi-appk-alias-portal-perlindungan-konsumen>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.10.38 WIB



OJK, Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, diakses dari <https://kontak157.ojk.go.id/appkpublicportal/Website/ArticleList/View/10090>, diakses pada 4 Juni 2022 pk.16.56 WIB

OJK, OJK Terbitkan POJK Baru Perlindungan Konsumen, diakses dari <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Terbitkan-POJK-Baru-Perlindungan-Konsumen.aspx>, diakses pada 23 Juni 2022 pk.11.03 WIB