

## **Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan**

### ***The Presence Of The Consumer Protection Portal Application in the Financial Services Sector***

**Esy Kurniasih<sup>1</sup>, Admiral Admiral<sup>2</sup>, Moza Dela Fudika<sup>3</sup>**

Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia  
esykurniasih@law.uir.ac.id

#### **Abstract**

*This study primarily aims to identify the consumer protection portal application based on POJK RI No. 31 /Pojk.07/2020 and, secondary, how the Financial Services Authority may settle consumer disputes and safeguard customers in the financial services industry. The need for this research is urgent since it is the first to address consumer protection in the financial services industry, consumer protection portal applications, and Financial Services Authority consumer dispute resolution. The normative juridical technique is the research methodology used in this study. The explanation above leads one to conclude that Law No. 21 of 2011 establishing the Financial Services Authority's mission is why the consumer protection portal application is available. In the financial services industry, disputes are settled either out-of-court or via the Financial Services Institution first if a settlement cannot be achieved. The recommendations state that, because APPK is still used generically, an upgrade to the system is required to maximize the application of legal protection through the principles of information openness and transparency.*

**Keywords:** *Financial Services Sector; Presence Of The Consumer Protection Portal Application*

#### **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mempelajari bagaimana portal perlindungan konsumen digunakan sesuai dengan POJK RI No. 31 /Pojk.07/2020, dan bagaimana perlindungan konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Otoritas Jasa Keuangan. Penelitian ini sangat penting karena penelitian sebelumnya belum membahas topik ini. Penelitian ini menggunakan yuridis normatif. Adapun kesimpulan dari diskusi di atas, undang-undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan memungkinkan portal perlindungan konsumen. Jika sengketa di sektor jasa keuangan tidak diselesaikan melalui Lembaga Jasa Keuangan, mereka akan dilanjutkan dengan penyelesaian di pengadilan atau di luar pengadilan. Rekomendasi mengenai praktik APPK masih banyak digunakan, dan sistem harus diperbarui untuk memaksimalkan penerapan perlindungan hukum melalui prinsip keterbukaan dan transparansi informasi.

**Kata kunci:** *Apikasi Portal Perlindungan Konsumen; Sektor Jasa Keuangan*

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi meningkatkan penggunaan layanan jasa keuangan semakin meningkat dari tahun ke tahun, pada awalnya layanan jasa keuangan mulai marak digunakan oleh masyarakat pada saat pandemi Covid-19. Pandemi Covid-19 merubah banyak sisi kehidupan dari yang mulanya berbagai jasa layanan keuangan sifatnya masih konvensional seperti perbankan, asuransi dan lembaga pembiayaan, setelah pandemi covid semuanya berubah berbasis digital.<sup>1</sup> Layanan jasa keuangan yang mulanya bersifat konvensional lalu kini berubah dengan berbasis digital, menghasilkan hasil yang baik dan juga buruk. Salah satu hasil positifnya adalah memudahkan dalam hal bertransaksi, sehingga para nasabah bisa menggunakan lembaga jasa keuangan dimanapun keberadaannya, tidak perlu datang bersusah payah, mengatri ke kantor layanan jasa keuangan, Namun, ini juga memiliki dampak negatif, karena sistem otomatisasi yang diterapkan menjadikan berbagai jenis permasalahan yang ditimbulkan sehingga banyak dijumpai sengketa-sengketa hukum akibat dampak dari berubahnya model konvensional ke model berbasis digital.<sup>2</sup>

Literasi keuangan adalah keahlian dan kemampuan seseorang dalam hal keuangan yang memiliki dampak terhadap perilaku sehari-harinya dan berpengaruh pada kualitas kehidupan dalam mengambil keputusan dalam menggapai kesejahteraan secara finansial dalam kehidupannya.<sup>3</sup> Literasi keuangan memiliki korelasi yang erat dengan kesejahteraan seseorang.<sup>4</sup> Kemampuan seseorang dalam mengelola dan menggunakan uang dalam kehidupan sehari-hari sangatlah penting. Kesulitan dalam finansial tidak hanya bersumber dari pengangguran akan tetapi juga karena pengelolaan keuangan yang kurang tepat selama ini. Pengelolaan keuangan yang keliru menyebabkan penggunaan uang yang kurang bijaksana. Hal tersebut bisa menyebabkan seseorang mengalami keterbatasan pemahaman akan keuangan yang menyebabkan pada kondisi menurunnya kepercayaan diri yang hilang. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa betapa pentingnya memahami literasi keuangan. Peham akan literasi keuangan membuat seseorang bijaksana dalam mengelola keuangan.<sup>5</sup>

Lusardi mengatakan bahwa literasi keuangan adalah kondisi dimana setiap individu paham akan keuangan dirinya sendiri, bisa mengelola atau menggunakan uangnya dengan

---

<sup>1</sup> Rodes Ober Adi Guna Pardosi and Primawardani, "Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia," *Jurnal HAM*, 2020, 354–67.

<sup>2</sup> Bernadetta Tjandra Wulandari, "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Appk) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan," *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 8, no. 2 (2022): 30–46, <https://doi.org/10.35814/selisik.v8i2.4483>.

<sup>3</sup> OJK, "Literasi Keuangan," n.d.

<sup>4</sup> Mochamad Reza Adiyanto and Arie Setyo Dwi Purnomo, "Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah," *Jurnal Administrasi Kantor* 9, no. 1 (2021): 1–12.

<sup>5</sup> Amanita Novi Yushita, "Pentingnya Literasi Keuangan Bagi Pengelolaan Keuangan Pribadi," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 6, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.21831/nominal.v6i1.14330>.

bijak. Literasi keuangan berdampak pada perilaku seseorang, kebiasaan seseorang dalam mengelola keuangan<sup>6</sup>.

Kemudian menurut Huston, literasi keuangan dapat didefinisikan sebagai:

*“The ability to read, analyze, manage and communicate about the personal financial condition that affects 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>7</sup>

Sengketa-sengketa hukum yang timbul, bermula dari para konsumen-konsumen pengguna layanan jasa keuangan, dikarenakan ketidaktahuannya terhadap proses dan teknis transaksi terkait layanan jasa keuangan yang digunakan. Masih banyak sekali manusia-manusia yang sampai saat sekarang minim pengetahuannya terkait dengan pengetahuan keuangan, atau dalam bahasa lain disebut dengan literasi keuangan. peningkatan pemahaman literasi keuangan diperlukan agar masyarakat pengguna tidak terjebak pelayanan jasa keuangan.<sup>8</sup>

Penggunaan layanan jasa keuangan, tentu tidak lah berjalan mulus tanpa kendala. Berbagai jenis permasalahan yang timbul tentu memiliki konsekuensi nyata pada pelaku usaha jasa keuangan untuk dapat menyediakan perangkat penyelesaian sengketa. Secara umum, lazimnya masalah-masalah yang sering diajukan ke OJK memiliki 2 (dua) sebab, diantaranya adalah pertama, konsumen kurang memahami barang dan jasa keuangan yang mereka gunakan. Kedua, banyak PUJK tidak memberikan layanan edukasi pada para konsumennya, dalam menjalankan usaha jasa keuangan yang dimilikinya. Dalam kata lain, para PUJK belum sepenuhnya menerapkan asas perlindungan hukum pada para konsumennya, seperti belum sepenuhnya memberikan edukasi yang maksimal tentang produk dan layanan, lalu menggunakan bahasa yang tidak bisa dipahami secara langsung oleh konsumen, lalu pelayanan yang tidak sesuai dengan isi dari kesepakatan awal sehingga menimbulkan ketidakpuasan pada konsumen, yang akhirnya konsumen melakukan pengaduan pada pihak OJK.

Beberapa penelitian terkait dengan hal yang serupa pertama penelitian yang oleh Wibowo (2019), Peraturan OJK No1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ditinjau dari tujuannya untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen masih belum optimal, karena tidak diaturnya mengenai jangka waktu pemberian tanggapan oleh OJK dari aduan yang telah disampaikan konsumen dalam peraturan tersebut dan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan belum maksimal memasukkan konsep *utilitarianisme*, kalau di lihat dari tujuan peraturan tersebut memang untuk kenyamanan dan

---

<sup>6</sup> A dan O.S. Mitchell. Lusardi, “The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence,” *Journal of Economic* 52, no. 15–44 (2014).

<sup>7</sup> S. J. Huston, “Measuring Financial Literacy,” *Journal of Consumer Affairs* 44, no. 2 (2010): 296.

<sup>8</sup> Rohmini Indah Lestari et al., “Penerapan Literasi Keuangan Digital Peer-To-Peer ( P2P ) Lending Kepada Pelaku UMKM Di Kelurahan Sendangmulyo Semarang,” *Journal of Dedicators Community* 6, no. 3 (2022): 241–54, <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.34001/jdc.v6i3.3644>.

kebahagiaan konsumen secara luas, tidak hanya konsumen secara individual, luas di sini bisa diartikan konsumen yang meminjam uang dengan pinjaman *online*.<sup>9</sup>

Kedua penelitian Wulandari (2022), Dalam rangka memaksimalkan pemenuhan aspek perlindungan konsumen pengguna layanan jasa keuangan, OJK telah membentuk Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Kehadiran APPK 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.<sup>10</sup>

Ketiga penelitian yang dilakukan oleh Rambe dkk, (2022) tentang BPSK tidak berwenang dalam menyelesaikan sengketa keuangan pasca terbentuknya POJK No. 61/07/2020. Hal ini dikarenakan BPSK yang dirumuskan oleh UUPK mempunyai wewenang secara umum terkait penyelesaian sengketa konsumen yang berkaitan dengan barang dan/atau jasa, sedangkan LAPS (Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa) sektor jasa keuangan yang dibentuk oleh OJK hanya dapat menyelesaikan sengketa pada bidang jasa tertentu yakni jasa keuangan. Apabila terjadi sengketa pembiayaan konsumen pada sektor jasa keuangan maka dapat mengacu pada POJK No. 61/07/2020 tentang LAPS.<sup>11</sup>

Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya, sesungguhnya penelitian yang sekarang dilakukan untuk melengkapi yang belum pernah diteliti oleh para peneliti sebelumnya, adapun yang menjadi kelemahan dari penelitian sebelumnya adalah bahwa fokus pembahasannya mengacu pada perlindungan konsumen saja, akan tetapi belum membahas terkait dengan keberadaan dari aplikasi portal perlindungan konsumen, yang menjadi wadah untuk memudahkan konsumen mendapatkan berbagai informasi dan melakukan pengaduan. Selanjutnya, penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian-penelitian sebelumnya memiliki persamaan dan perbedaan. Adapun persamaannya adalah bahwa penelitian ini sama-sama membahas mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Lalu yang membedakan dengan penelitian ini adalah, bahwa dalam penelitian ini fokusnya pada aplikasi portal perlindungan konsumen yang kini telah hadir yang di prakarsai oleh OJK, untuk memudahkan para konsumen mendapatkan berbagai layanan informasi dan juga memudahkan para konsumen untuk melakukan pengaduan secara daring dalam artian pengaduan bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun. Tujuan dari penelitian ini adalah yang pertama untuk memahami penggunaan portal perlindungan konsumen, dan kedua untuk memahami peran OJK dalam melindungi konsumen dan menangani sengketa.

---

<sup>9</sup> Dwi Edi Wibowo, "Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Yang Berkeadilan Kajian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Syariah: Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 19, no. 1 (2019): 15, <https://doi.org/10.18592/sy.v19i1.2296>.

<sup>10</sup> Tjandra Wulandari, "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Appk) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan."

<sup>11</sup> Tamiarisa Amanda Fasa Rambe et al., "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan," *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022): 109–16, <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.

## 2. METODE

Penulisan artikel ini menggunakan yuridis normatif.<sup>12</sup> Penelitian yuridis normatif adalah suatu metode penelitian dengan kajian ketentuan-ketentuan dalam peraturan perundang-undangan serta mengkaji objek suatu permasalahan yang akan diteliti.<sup>13</sup> Penelitian ini melibatkan analisis data sekunder atau sumber kepustakaan yang terkait dengan isu yang sedang diteliti.<sup>14</sup> Data sekunder yang dikumpulkan dengan menggunakan pendekatan penelitian kepustakaan didasarkan pada penelitian ini. Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang OJK, sebagai dasar hukum, adalah sumber data sekunder yang dikumpulkan, undang-undang seperti Peraturan OJK No. 31/POJK.07/2020 mengatur mengenai pelayanan kepada konsumen dan masyarakat dalam sektor jasa keuangan, sementara Peraturan OJK No.18/POJK.07/2018 berkaitan dengan prosedur pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan. Selain itu, menggunakan sumber hukum sekunder seperti artikel, buku, dan ensiklopedia hukum yang relevan dengan topik penelitian ini. Setelah pengumpulan data, penulis kemudian menganalisis data tersebut, menggunakan metode deskriptif analitis.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

Otoritas jasa keuangan selanjutnya di singkat dengan OJK menanggapi dengan serius segala jenis permasalahan yang ditimbulkan dari layanan jasa keuangan yang pada mulanya bersifat konvensional berubah menjadi berbasis digitalisasi. Respon OJK terhadap permasalahan tersebut dibuktikan dengan upaya-upaya yang dilakukan yakni dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 6/POJK.07/2022, yang merupakan revisi dari POJK No 1/POJK.07/2013, disusun ketentuan-ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan mulai dari tahap perencanaan produk dan layanan hingga penyelesaian perselisihan. Yang tidak kalah penting, POJK juga mengatur dengan jelas terkait prinsip transparansi dalam informasi produk dan layanan, serta keterbukaan produk, didukung oleh peraturan perlindungan data yang disahkan oleh 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

---

<sup>12</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Cetakan ke (Jakarta: Divisi Kencana Prenada Media Group, 2021).

<sup>13</sup> Tina Maylani, Andriyanto Adhi Nugroho, “Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Penyiaran Mengenai Perizinan Penyiaran Berbasis Internet Di Indonesia,” *Jurnal USM Law Review* 6, no. 1 (2023): 1, <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6103>.

<sup>14</sup> Rafli Fadilah Muhammad and Rianda Dirkareshza, “Legalitas Penerapan Central Bank Digital Currency (CBDC) Di Indonesia,” *Jurnal USM Law Review* 6, no. 3 (2023): 913, <https://doi.org/10.26623/julr.v6i3.7370>.

informasi produk dan layanan; 4. Penguatan dukungan terhadap konsumen dan atau masyarakat disabilitas dan lanjut usia, serta peningkatan perlindungan data dan informasi konsumen; 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.”

Upaya yang dilakukan oleh OJK dalam rangka untuk memaksimalkan dari segi perlindungan konsumen jasa layanan keuangan dan juga usaha untuk meningkatkan penyelesaian sengketa dibidang keuangan, kemudian OJK menciptakan APPK. APPK ini disediakan untuk pihak-pihak yang memiliki permasalahan dalam bidang layanan jasa keuangan dan yang memiliki keinginan untuk menyelesaikan permasalahan yang dialami dengan PUJK. Tujuan dari dibentuknya portal ini adalah untuk dapat meningkatkan perlindungan bagi para konsumen dari industri jasa keuangan. APPK portal ini didesain untuk memudahkan para konsumen melakukan pengaduan dan penyelesaian sengketa. Adapun manfaat yang bisa didapatkan oleh konsumen dengan dibentuknya aplikasi portal ini salah satunya adalah memudahkan penyampaian pengaduan ke pelaku jasa usaha keuangan secara *online*/daring sehingga bisa dilakukan dimanapun, selain itu juga konsumen bisa dengan mudah memantau perkembangan penanganyang sedang dilakukan oleh PUJK, serta yang lebih utama adalah kehadiran aplikasi portal ini membuat mudah komunikasi antara konsumen dengan PUJK.

APPK lahir dari amanah Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang OJK, OJK diberi mandat untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap pelaku usaha di sektor jasa keuangan, sambil menjaga kepentingan konsumen, sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 28 dan 29. Pasal 28 “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 tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”.

Pasal 29 “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”.

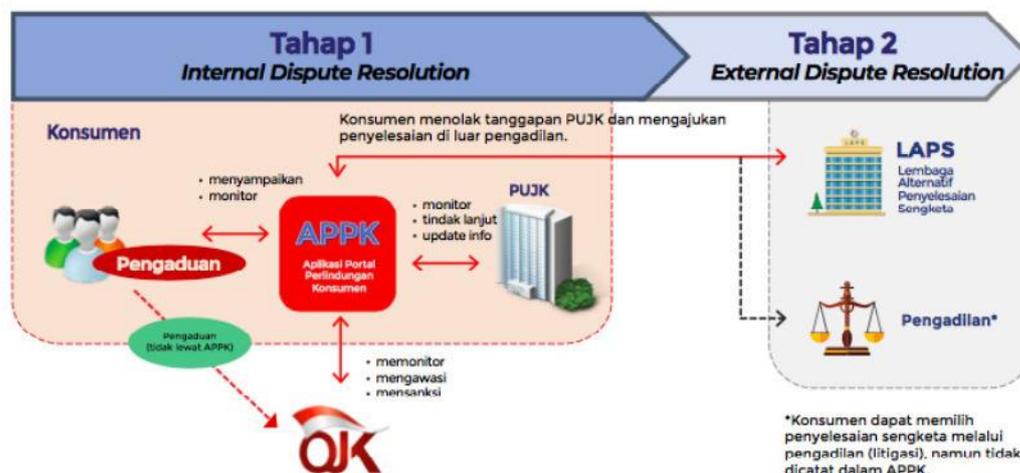
APPK merupakan sistem terpadu yang dirancang untuk memfasilitasi segala pihak yang terlibat dalam menangani pengaduan dan menyelesaikan konflik konsumen dengan lebih efisien. Per tanggal 1 Januari 2021, APPK dapat diakses oleh masyarakat melalui halaman kontak 157.ojk.go.id. Adapun Jenis layanan yang ditawarkan kepada konsumen dan masyarakat berdasarkan ketentuan Pasal 4 (1) “Otoritas Jasa Keuangan menyediakan 3 (tiga) jenis layanan yang dapat dimanfaatkan oleh konsumen dan/atau perwakilan Konsumen, dan masyarakat berupa: a. layanan penerimaan Informasi; b. layanan pemberian Informasi; dan c. layanan Pengaduan. (2) Informasi yang dapat diterima dan diproses sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a dan yang diberikan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, produk, dan Informasi lainnya”.

Kehadiran APPK ini bagi banyak pihak memiliki manfaat, baik bagi konsumen, pelaku usaha, bagi LAPS dan bagi OJK dalam mempermudah pekerjaan di bidang masing-masing. Berikut beberapa kemudahan yang timbul akibat munculnya aplikasi portla ini sebagai berikut, beberapa kemudahan yang ada dengan kehadiran APPK adalah mmeudahkan konsumen untu meneruskan sengketa yang dialami dengan PUJK ke LAPS. Adapun kemudahan teruntuk pemilik usaha dengan kehadiran aplikasi portal ini adalah memudahkan mendapatkan informasi secara langsung dari konsumen terkait dengan pengaduan. Kehadiran aplikasi portal ini merupakan bagian dari dikuatkannya penerapannya dari Pasal 5 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang membicarakan mengenai tanggung jawab para pengusaha dalam usahanya untuk memperhatikan perlindungan konsumen.

APPK ialah sebuah *platform* daring yang dapat dijangkau melalui internet yang merupakan sebahagian daripada sektor perkhidmatan kewangan yang mengizinkan penerimaan maklumat, pertanyaan, serta aduan pengguna. Ini membolehkan pengguna mengaksesnya dengan mudah tanpa perlu memasang aplikasi tambahan. Adapun layanan unggulann dari aplikasi portal ini adalah layanan pertanyaan. Bagi pelayanan konsultasi serta pengetahuan, pelanggan dan warga dapat memanfaatkannya jika mereka memiliki pertanyaan. Sebagai contoh, mereka memiliki kemungkinan untuk mengajukan pertanyaan terkait legalitas perusahaan atau menggali informasi seputar produk dan layanan yang ditawarkan. Tetapi, bagi konsumen yang ingin menyuarakan ketidakpuasan terhadap produk atau layanan keuangan yang mereka manfaatkan, mereka dapat memanfaatkan saluran pengaduan yang tersedia kepada penyelenggara jasa keuangan.

Pengaduan konsumen diselesaikan melalui portal perlindungan konsumen di sektor layanan keuangan, seperti yang terlihat dalam diagram dan keterangan yang

diberikan.



Gambar Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen dan layanannya

Dari gambar 1 dapat dijelaskan bahwa layanan yang disediakan oleh APPK terdiri dari layanan menerima informasi, layanan pengaduan, layanan memberi informasi. Adapun untuk layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan yang bersifat pengaduan yakni berjumlah 231. Permasalahan yang ditemui antara lain: pertama, konsumen kurang memahami barang dan penggunaan layanan keuangan masih belum maksimal. Hal ini diperkuat oleh informasi dari OJK yang menunjukkan bahwa pemahaman masyarakat terhadap keuangan masih terbatas. Kedua, ada situasi di mana sejumlah PUJK tidak berhasil menerapkan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam operasionalnya. Banyak dari mereka gagal menyediakan pengetahuan dan informasi yang memadai kepada konsumen mengenai produk dan layanan yang mereka tawarkan, menggunakan kontrak atau perjanjian produk yang rumit bagi konsumen, menawarkan layanan purna jual yang tidak sesuai dengan kesepakatan awal, dan hal-hal lain yang bisa menyebabkan ketidakpuasan konsumen serta akhirnya memicu timbulnya pengaduan.

### 3.2 Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Serta Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Kemajuan industri dan teknologi telah membedakan gaya hidup masyarakat tradisional dan modern semakin jelas, yang merupakan bagian dari perlindungan konsumen. Masyarakat di era tradisional menghasilkan produk dengan cara yang simpel untuk memenuhi kebutuhan konsumen, sementara interaksi antara konsumen dan pengusaha relatif tidak rumit. Dalam masyarakat modern, komoditas-komoditas yang memenuhi keperluan konsumtif diproduksi dalam jumlah massal, yang pada gilirannya menghasilkan konsumsi massal. Akibatnya, interaksi antara penghasil dan pemakai semakin kompleks. Pemakai sering kali tidak mengenal identitas pemilik bisnis, terlebih jika pemilik bisnis

tersebut beroperasi di wilayah internasional.<sup>15</sup>

Selanjutnya, UU Perlindungan Konsumen menetapkan hak-hak konsumen tersebut sebagai sarana perlindungan konsumen: “Hak konsumen untuk memperoleh kenyamanan, keamanan dan keselamatan selaku konsumen dari barang atau jasa; Hak konsumen untuk memilih barang atau jasa serta memperoleh barang atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang telah dijanjikan; Hak konsumen dalam memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur terkait kondisi dan jaminan barang atau jasa; Hak konsumen untuk didengar pendapatnya dan keluhannya atas barang atau jasa yang digunakan; Hak konsumen untuk memperoleh perlindungan, advokasi, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara layak; Hak konsumen untuk memperoleh pembinaan dan pendidikan konsumen; Hak konsumen untuk memperoleh perlakuan dan pelayanan dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif; Hak konsumen untuk memperoleh kompensasi, penggantian atau ganti rugi apabila barang atau jasa yang diterimanya tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya; Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya”.<sup>16</sup>

Proteksi bagi konsumen tidak hanya tercantum dalam UU Perlindungan Konsumen, namun juga diatur dalam UU Nomor 21 tahun 2011 mengenai OJK. Akan tetapi yang perlu digarisbawahi bahwa UU OJK tidak semata-mata menetapkan tentang perlindungan konsumen, melainkan juga mencakup berbagai aspek lainnya, dengan perlindungan konsumen hanya menjadi satu bagian dari regulasinya.<sup>17</sup> Sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf c UU OJK, OJK harus memberikan perlindungan hukum kepada masyarakat sebagai konsumen. Perlindungan ini dimaksudkan untuk memberikan konsumen rasa aman saat menggunakan jasa keuangan.<sup>18</sup> Semua lembaga keuangan dapat diatur, diawasi, diperiksa, dan diperiksa oleh OJK. Dalam melaksanakan tugasnya, OJK melindungi konsumen berdasarkan prinsip keseimbangan. OJK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen secara berkesinambungan, dilain sisi juga juga memberikan kepercayaan kepada konsumen agar menjadi lembaga yang dipercaya oleh masyarakat luas dan mampu mengembangkan perekonomian negara menjadi terus tumbuh dan berkembang.

Dalam rangka perlindungan konsumen, yang menjadi pemilik usaha jasa keuangan bertanggung jawab memfasilitasi pengaduan, memantau perlindungan konsumen, menyediakan penyelesaian pengaduan, dan menerapkan sanksi. OJK membantu konsumen dengan memberikan perlindungan hukum. Menurut Samsul, pembelaan hukum adalah

---

<sup>15</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004).

<sup>16</sup> M. G. Kentris Indarti, Isaura Tribuana Puteri, and Sri Sudarsi, “Earning Quality, Information Asymmetry and Cost of Equity Capital in Manufacturing Companies” 08, no. 01 (2019): 116–25, <https://doi.org/10.2991/icobame-18.2019.34>.

<sup>17</sup> Alifia Salvasani and Munawar Kholil, “Penanganan Terhadap Financial Technology Peer-to-Peer Lending Ilegal Melalui Otoritas Jasa Keuangan (Studi Pada OJK Jakarta Pusat),” *Jurnal Privat Law* 8, no. 2 (2020), <https://doi.org/10.20961/privat.v8i2.48417>.

<sup>18</sup> Zaenal Arifin et al., “Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Jasa Layanan Keuangan Berbasis Financial Technology Peer to Peer Lending,” *Jurnal USM Law Review* 6, no. 2 (2023): 712, <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7170>.

ketika pemerintah meminta perusahaan untuk menyelesaikan pengaduan konsumen dan mengambil tindakan. Berikutnya perlindungan hukum yang lain juga diberikan dalam bentuk perlindungan yang mencegah pelanggaran dan melindungi hak konsumen jika mereka mengalami kerugian.<sup>19</sup>

Karena lembaga sektor jasa keuangan dianggap sebagai lembaga kepercayaan, Menemukan solusi bagi perselisihan yang berdampak, efisien, dan berfokus pada sinergi sangatlah krusial. Dalam konteks penyelesaian konflik di sektor finansial, POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 berfokus pada perlindungan konsumen dalam jasa keuangan tidak berlaku. Ada dua jalur untuk penyelesaian sengketa di sektor ini tahap pertama adalah penyelesaian sengketa internal,<sup>20</sup> dan tahap kedua adalah penyelesaian sengketa di luar pengadilan antara lain penyelesaian sengketa konsumen dilakukan melalui badan finansial. Namun, jika tuntutan konsumen di badan finansial tidak mencapai kesimpulan yang memuaskan, maka dapat dibawa ke institusi hukum atau entitas di luar badan hukum tersebut, Dengan demikian, alternatif penyelesaian perselisihan berikutnya bisa ditempuh di meja pengadilan ataupun di luar meja pengadilan. Tetapi apabila klien pada akhirnya memilih untuk menuntaskan permasalahan melalui badan non-litigasi, mereka secara otomatis akan diarahkan ke LAPS.<sup>21</sup> LAPS, yang didirikan berdasarkan ketentuan Undang-Undang OJK dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2014, merupakan katalog entitas yang telah diresmikan. LAPS mewakili tindak lanjut dari upaya OJK dalam memberikan perlindungan kepada pelanggan yang terlibat dalam sektor layanan keuangan. Metode penyelesaian pertikaian yang disajikan oleh LAPS melibatkan mediasi, adjudikasi, serta arbitrase.<sup>22</sup>

Pelanggan sektor layanan keuangan menuntaskan pertikaian mereka melalui upaya mediasi di Badan Penyelesaian Perselisihan Alternatif (BPPA), sebagaimana proses mediasi pada umumnya, di mana, dihadirkan mediator untuk bertindak sebagai pihak yang memfasilitasi perundingan pihak yang bersengketa.<sup>23</sup> Mediator hanya bertindak sebagai fasilitator, akan tetapi tidak diberikan kewenangan untuk memutuskan sengketa tersebut. Berikutnya, penutupan perselisihan konsumen di sektor jasa keuangan melalui upaya adjudikasi adalah suatu proses penyelesaian ketika kedua pihak menetapkan keputusan akhir. Menurut Mulyani, sebagaimana sifat alamiah dari adjudikasi, keputusan tersebut bersifat final dan mengikat, keputusan adjudikasi mengikat lembaga jasa keuangan. Karena arbitrase adalah Solusi untuk menyelesaikan pertikaian melibatkan penggunaan arbiter sebagai

---

<sup>19</sup> Kalsum Fais, "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Tegnologi Informasi," *Al-Adl : Jurnal Hukum* 13, no. 1 (2021): 70, <https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.3939>.

<sup>20</sup> Wibowo, "Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Yang Berkeadilan Kajian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan."

<sup>21</sup> Titia Tauhiddah, Busyra Azheri, and Yussy Mannas, "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Bpsk) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (Laps)," *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105, <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>.

<sup>22</sup> YG & Kharisma Pradipta, "Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)," *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS* 7, no. 2 (2019): 295.

<sup>23</sup> Tengku Rahmah Ramadhani, Andri Brawijaya, and Imam Abdul Aziz, "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah," *Tawazun : Journal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021): 14, <https://doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8996>.

mediator yang tidak terlibat dalam konflik dan tidak memiliki kecenderungan ke arah salah satu pihak, keputusan yang diambil oleh arbiter bersifat mengikat dan tidak dapat diganggu gugat bagi kedua belah pihak. Keputusan LAPS diberlakukan dalam ranah sektor jasa keuangan, namun tidak mempengaruhi konsumen. Oleh karena itu, jika konsumen merasa tidak puas dengan keputusan LAPS, mereka dapat melanjutkan sengketa ke pengadilan.

#### **4. PENUTUP**

Kehadiran aplikasi portal perlindungan konsumen hadir karena manfaat dari Undang-Undang No. 21 tahun 2011 mengenai Otoritas Jasa Keuangan. Fungsi dari OJK ada 3 meliputi mengatur pemilik usaha jasa keuangan, yang mereka awasi, dan yang melindungi kepentingan konsumen yang menggunakan jasa keuangan. Adapun beberapa kondisi para konsumen pemilik usaha jasa keuangan menggunakan APPK pertama, konsumen kurang memahami layanan keuangan. Kedua, banyak lembaga yang berwenang dalam jaminan usaha kecil belum mengamalkan pendekatan perlindungan pengguna dalam jalur kerja mereka. Menurut undang-undang perlindungan konsumen dan OJK, pelanggan memiliki hak yang harus diperhatikan oleh penyedia layanan keuangan, sementara pelaku usaha dalam bidang keuangan memiliki tanggung jawab untuk memudahkan proses pengaduan dan penyelesaiannya, melakukan pengawasan internal, dan mengawasi perlindungan konsumen. Apabila perselisihan dalam ranah layanan keuangan tidak diatasi secara damai melalui badan layanan keuangan, mereka akan dilanjutkan dengan penyelesaian di pengadilan atau di luar pengadilan. Konsumen akan diarahkan ke LAPS jika mereka nantinya memilih resolusi perselisihan di luar jalur hukum, melalui tiga metode penyelesaian konflik: mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, merupakan pendekatan yang sering ditempuh dalam menyelesaikan perbedaan pendapat. Rekomendasi mengenai praktik APPK masih banyak digunakan, dan sistem harus diperbarui untuk memaksimalkan Implementasi pengamanan hukum melalui prinsip kejelasan serta transparansi data.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiyanto, Mochamad Reza, and Arie Setyo Dwi Purnomo. "Dampak Tingkat Literasi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menggunakan Produk Keuangan Syariah." *Jurnal Administrasi Kantor* 9, no. 1 (2021): 1–12.
- Andriyanto Adhi Nugroho, Tina Maylani,. "Urgensi Pembaharuan Undang-Undang Penyiaran Mengenai Perizinan Penyiaran Berbasis Internet Di Indonesia." *Jurnal USM Law Review* 6, no. 1 (2023): 1. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i1.6103>.
- Arifin, Zaenal, Rohmini Indah Lestari, Saifudin Saifudin, and Difa Ayu Putrisetia. "Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Jasa Layanan Keuangan Berbasis Financial Technology Peer to Peer Lending." *Jurnal USM Law Review* 6, no. 2 (2023): 712. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i2.7170>.
- Fais, Kalsum. "Perlindungan Hukum Bagi Pengguna Layanan Pinjam Meminjam Uang Berbasis Tegnologi Informasi." *Al-Adl: Jurnal Hukum* 13, no. 1 (2021): 70. <https://doi.org/10.31602/al-adl.v13i1.3939>.
- Huston, S. J. "Measuring Financial Literacy." *Journal of Consumer Affairs* 44, no. 2 (2010): 296.

- Indarti, M. G. Kentris, Isaura Tribuana Puteri, and Sri Sudarsi. "Earning Quality, Information Asymmetry and Cost of Equity Capital in Manufacturing Companies" 08, no. 01 (2019): 116–25. <https://doi.org/10.2991/icobame-18.2019.34>.
- Lestari, Rohmini Indah, Zaenal Arifin, Kukuh Sudarmanto, and Kata Kunci. "Penerapan Literasi Keuangan Digital Peer-To-Peer ( P2P ) Lending Kepada Pelaku UMKM Di Kelurahan Sendangmulyo Semarang." *Journal of Dedicators Community* 6, no. 3 (2022): 241–54. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.34001/jdc.v6i3.3644>.
- Lusardi, A dan O.S. Mitchell. "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence." *Journal of Economic* 52, no. 15–44 (2014).
- Marzuki, Peter Mahmud. *Penelitian Hukum*. Cetakan ke. Jakarta: Divisi Kencana Prenada Media Group, 2021.
- Muhammad, Rafli Fadilah, and Rianda Dirkareshza. "Legalitas Penerapan Central Bank Digital Currency (CBDC) Di Indonesia." *Jurnal USM Law Review* 6, no. 3 (2023): 913. <https://doi.org/10.26623/julr.v6i3.7370>.
- Ober Adi Guna Pardosi, Rodes, and Primawardani. "Perlindungan Hak Pengguna Layanan Pinjaman Online Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia." *Jurnal HAM*, 2020, 354–67.
- OJK. "Literasi Keuangan," n.d.
- Pradipta, YG & Kharisma. "Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS* 7, no. 2 (2019): 295.
- Ramadhani, Tengku Rahmah, Andri Brawijaya, and Imam Abdul Aziz. "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) Dalam Penyelesaian Sengketa Pembiayaan Di Bank Syariah." *Tawazun : Journal of Sharia Economic Law* 4, no. 1 (2021): 14. <https://doi.org/10.21043/tawazun.v4i1.8996>.
- Rambe, Tamiarisa Amanda Fasa, Sunarmi Sunarmi, Mahmud Siregar, and Detania Sukarja. "Kewenangan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Medan Memeriksa Sengketa Konsumen Jasa Keuangan Pasca Terbentuknya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan." *Locus Journal of Academic Literature Review* 1, no. 2 (2022): 109–16. <https://doi.org/10.56128/ljoalr.v1i2.57>.
- Salvasani, Alifia, and Munawar Kholil. "Penanganan Terhadap Financial Technology Peer-to-Peer Lending Ilegal Melalui Otoritas Jasa Keuangan (Studi Pada OJK Jakarta Pusat)." *Jurnal Privat Law* 8, no. 2 (2020). <https://doi.org/10.20961/privat.v8i2.48417>.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- Tauhiddah, Titia, Busyra Azheri, and Yussy Mannas. "Kewenangan Penyelesaian Sengketa Konsumen Lembaga Pembiayaan Antara Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Dengan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)." *De Lega Lata: Jurnal Ilmu Hukum* 5, no. 1 (2020): 94–105. <https://doi.org/10.30596/dll.v5i1.3472>.
- Tjandra Wulandari, Bernadetta. "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (Appk) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan." *Jurnal Hukum Dan Bisnis (Selisik)* 8, no. 2 (2022): 30–46. <https://doi.org/10.35814/selisik.v8i2.4483>.
- Wibowo, Dwi Edi. "Penerapan Konsep Utilitarianisme Untuk Mewujudkan Perlindungan Konsumen Yang Berkeadilan Kajian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan." *Syariah:*

*Jurnal Hukum Dan Pemikiran* 19, no. 1 (2019): 15.  
<https://doi.org/10.18592/sy.v19i1.2296>.

Yushita, Amanita Novi. “Pentingnya Literasi Keuangan Bagi Pengelolaan Keuangan Pribadi.” *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 6, no. 1 (2017).  
<https://doi.org/10.21831/nominal.v6i1.14330>.