

# Template JULR 2024 ok (1) ( kak Esi )-turniin-1.doc

*by S s*

---

**Submission date:** 30-Jan-2024 10:28PM (UTC+1100)

**Submission ID:** 2281987380

**File name:** Template\_JULR\_2024\_ok\_1\_kak\_Esi\_-turniin-1.doc (224.5K)

**Word count:** 4245

**Character count:** 28933

# Kehadiran Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan berdasarkan POJK RI No.31 /Pojk.07/2020

## The Presence Of The Consumer Protection Portal Application in the Financial Services Sector based on POJK RI No.31 /Pojk.07/2020

ESY KURNIASIH<sup>1</sup>, ADMIRAL<sup>2</sup>, MOZA DELA FUDIKA<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, Pekanbaru, Indonesia.

alamat email koresponden : esykumiasih@law.uir.ac.id

### Abstract

*This study's primary goals are 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 the conclusion that Law No. 21 of 2011 establishing the Financial Services Authority's mission is the reason 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 made state that, because APPK is still used in a generic way, an upgrade to the system is required to maximize the application of legal protection through the principles of information openness and transparency.*

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

### 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:** APPK, 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 semasa 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. 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>1</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.

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>2</sup>. Literasi keuangan memiliki korelasi yang erat dengan kesejahteraan seseorang. 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 berdampak pada kekliruaan dalam menggunakan leasing, dan hancurnya pemakaian keuangan yang berdampak pada berantakkannya keuangan yang jauh dari perencanaan. Hal tersebut bisa menyebabkan seseorang mengalami keterbatasan finansial yang menyebabkan pada kondisi stress dan rasa percaya diri yang hilang. Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa betapa pentingnya literasi keuangan. Dengan memahami literasi keuangan membantu seseorang dalam menggunakan uangnya dengan bijaksana dan menjadikan seseorang naik level secara finansial.<sup>3</sup>

Pada tahun 2013, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai misi untuk memberi paham mengenai literasi keuangan. Pada tahun 2013 OJK melakukan penelitian ke warga negara Indonesia mengenai literasi keuangan, hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa yang **pertama**, *Well literate* (21,84%), adalah pengetahuan layanan jasa keuangan dengan produk jasa-jasa keuangan, beserta pengetahuan mengenai produk jasa keuangan tersebut, **Kedua** *Sufficient literate* (75,69 %), mempunyai pemahaman yang lumayan baik tentang produk-produk dan jasa-jasa keuangan. **Ketiga** kurang literasi sebanyak (2,06 %) yang

---

<sup>1</sup> Bernadetta Tjandra Wulandari, "Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (App) Otoritas Jasa Keuangan Penjamin 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>2</sup> OJK, "Literasi Keuangan," accessed January 27, 2024, <https://ojk.go.id/idd/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen//Pages/literasi-keuangan.aspx>.

<sup>3</sup> Amanita Novi Yushita, "Pentingnya Literasi Keuangan Bagi Pengelolaan Keuangan Pribadi," *Nominal, Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen* 6, no. 1 (2017), <https://doi.org/10.218311/nominal.v6i1.14330>.

hanya tahu mengenai lembaga jasa keuangan dan **Keempat** tidak literasi sebanyak (0,41 %) yang tidak tahu sama sekali mengenai berbagai jenis jasa keuangan<sup>4</sup>.

Paham akan literasi keuangan memberikan dampak bagi tiap-tiap individu maupun bagi masyarakat. Paham akan literasi keuangan akan memberikan dampak bagi majunya industry jasa keuangan. Paham akan literasi keuangan akan berdampak pada tingkat pemakaian produk dan jasa keuangan, selanjutnya juga bisa meningkatkan keuntungan dan serta memberikan motivasi pada institusi keuangan untuk berkreasi dalam melakukan pengembangan terkait jasa keuangan lebih beragam.

Lusardi mengatakan bahwa literasi keuangan adalah kondisi dimana setiap individu paham akan keuangan dirinya sendiri, bisa mengelola atau menggunakan uangnya dengan bijak. Literasi keuangan berdampak pada perilaku seseorang, kebiasaan seseorang dalam mengelola keuangan<sup>5</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>6</sup>

Bagi orang-orang yang memiliki paham akan literasi keuangan, biasanya sudah memahami dengan jelas terkait dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 1 angka 2 POJK NO.31/POJK.07/2020 mengenai Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. menyebutkan bahwa “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”.

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 diadukan ke OJK memiliki 2 (dua) sebab, diantaranya adalah Pertama, konsumen kurang memahami barang dan jasa keuangan yang mereka gunakan. Kedua, banyak PUJK memberikan layanan edukasi pada para

---

<sup>4</sup> Yushita.

<sup>5</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>6</sup> S. J. Huston, “Measuring Financial Literacy,” *Journal of Consumer Affairs* 44, no. 2 (2010): 296.

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. Sebenarnya pelayanan dan pemberian informasi yang baik merupakan bagian dari kewajiban setiap PUJK, yang berkaitan secara langsung dengan kepercayaan dan kenyamanan Masyarakat dalam menggunakan layanan jasa keuangan. Berdasarkan pada 2 (dua) permasalahan yang sangat krusial ini, OJK terus bekerja untuk meningkatkan ketentuan dan prosedur penanganan pengaduan di sektor layanan jasa keuangan. Adapun dalam penyelesaian masalah antara konsumen dengan PUJK, OJK mempunyai sistem lembaga alternatif penyelesaian perselisihan di industri jasa keuangan.

Beberapa penelitian terkait dengan hal yang serupa telah dilakukan oleh dengan permasalahan yang diteliti terkait dengan Bernadetta Tjandra Wulandari, dengan judul “APLIKASI PORTAL PERLINDUNGAN KONSUMEN (APPK) OTORITAS JASA KEUANGAN PENAJAMAN ASPEK PERLINDUNGAN PADA SISTEM JASA KEUANGAN” dengan pokok permasalahan yang diteliti adalah bagaimana Otoritas Jasa Keuangan memiliki tanggung jawab untuk menjaga perlindungan konsumen dalam sektor layanan keuangan, termasuk pembuatan Portal Perlindungan Konsumen. Lalu yang kedua penelitian dari Jihan Ayuzein Furqanita, dengan judul “PERTANGGUNGJAWABAN PENYELENGGARA FINTECH PEER TO PEER LENDING TERHADAP KERUGIAN KONSUMEN BERDASARKAN POJK PENYELENGGARAAN LAYANAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT DI SEKTOR JASA KEUANGAN”<sup>7</sup> Masalah penelitian ini adalah bagaimana pertanggungjawaban penyelenggara Fintech P2P Lending terhadap kerugian konsumen Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 31/POJK.07/2020 mengatur tentang cara layanan kepada konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan, dan bagaimana konsumen dapat bertindak jika penyelenggara Fintech P2P Lending tidak menjalankan kesepakatan yang telah disetujui pada saat fasilitasi.

Yang membedakan penelitian ini adalah bahwa fokus penelitian adalah bagaimana APPK Perlindungan Konsumen ada di Sektor Jasa Keuangan. Fokus penelitian dalam artikel ini adalah kehadiran Portal Perlindungan Konsumen dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dan bagaimana otoritasnya menyelesaikan sengketa konsumen.

Menurut ketentuan yang tercantum dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 31/Pojk.07/2020, yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, diatur mengenai Penyelenggaraan Layanan bagi Konsumen dan Masyarakat dalam Sektor Jasa Keuangan, Penelitian ini pertama-tama bertujuan untuk memahami penggunaan portal

---

<sup>7</sup> J Ayuzein and A Suwandono, “Pertanggungjawaban Penyelenggara Fintech Peer To Peer Lending Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Pojk ...,” *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum ...* 4 (2021): 279–94.

perlindungan konsumen. Tujuan kedua adalah untuk memahami peran Otoritas Jasa Keuangan dalam melindungi konsumen dan menangani sengketa yang timbul.

## 2. METODE

Penulisan artikel ini menggunakan yuridis normatif. 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

### A. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan

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 bernilai positif yakni Dengan diterbitkannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022, yang merupakan revisi dari POJK Nomor 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 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”.

Resolusi konflik internal dan eksternal adalah dua metode yang dapat digunakan untuk menyelesaikan konflik antara pelanggan dan penyedia jasa keuangan<sup>8</sup>. Pihak yang dirugikan adalah pihak pertama yang menghubungi PUJK untuk menyelesaikan sengketa internal. Namun jika tidak menghasilkan yang diinginkan, penyelesaian melalui jalur eksternal dapat dilakukan dengan terlibatnya pihak dan institusi yang memiliki wewenang, baik melalui proses litigasi atau non-litigasi.

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 Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (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 dibnetuknya aplikasi portal ini salah satunya adalah memudahkan penyampaian pengaduan ke Pelaku Jasa usaha keyangan 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.

Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen lahir dari Amanah Menurut 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;

---

<sup>8</sup> H Hidayaturochman and Syufaaf Syufaaf, “Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan (LJK) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor OJK Purwokerto,” *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2022): 43, <https://doi.org/10.30595/jhes.v5i1.13580>.

- 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”.

- 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 ( Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketaa). Adapun kemudahan teruntuk pemilik usaha dengan kehadiran aplikasi portal ini adalah memudahkan mendapatkan informasi secara langsung dari konsumen terkait dengan pengaduan.

Bagian-bagian perlindungan bagi konsumen yang tertera di Pasal 4 subbab d dan e dalam UU No.8 Tahun 1999 mengalami peningkatan kelengkapan :

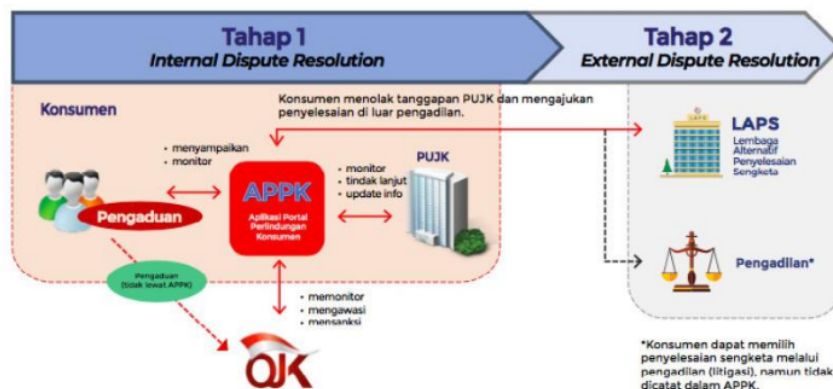
“d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/ atau jasa yang digunakan.



- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut”.

22 Kehadiran aplikasi portal ini merupakan bagian dari dikuatkannya penerapannya dari Pasal 5 huruf d Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 mengenai Proteksi Pelanggan 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 AAPK dan layanannya

Adapun penjelasannya sebagaimana di uraikan dibawah ini :

Penulis Bersama tim melakukan wawancara ke OJK Prov Riau, bahwa di tahun 2023 ada sekitar 421 yang menggunakan layanan APPK. 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. Seringkali permasalahan. 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.

### **B. Perlindungan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Serta Penyelesaian Sengketa Konsumen Oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Ayat pertama dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Safeguarding Consumerism menyatakan sebagai berikut: “Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.”<sup>9</sup> Makna nya adalah “Segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum”, Diharapkan bahwa adanya penghalang yang kuat akan menahan upaya yang merugikan pelaku bisnis yang semata-mata berupaya demi perlindungan konsumen. Lebih spesifik lagi, fokus perlindungan konsumen diarahkan pada lembaga jasa keuangan mencakup perilaku pelaku usaha jasa keuangan untuk melindungi konsumen<sup>10</sup>.

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>11</sup>

Selanjutnya, UU No.8 Tahun 1999 menetapkan hak-hak konsumen tersebut sebagai sarana 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

<sup>9</sup> APR. Zulkifli, Fauzi, W & Pratama, “Pengawasan Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Padang,” *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 5, no. 1 (2022): 32.

<sup>10</sup> Ahmadi Miru dan Sutarnan Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004).

<sup>11</sup> Inosentius Samsul, *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak* (Jakarta: Universitas Indonesia, 2004).

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 lainnya”<sup>12</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 digaris bawahi 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.

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 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.

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, dan tahap kedua adalah penyelesaian sengketa luar Pertama-tama, 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 entah 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 Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). LAPS, yang didirikan berdasarkan ketentuan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Peraturan OJK Nomor 1 Tahun 2014, merupakan katalog entitas yang telah

---

<sup>12</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>.

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 Lembaga Penyelesaian Perselisihan Alternatif melibatkan Mediasi, Ajudikasi, serta Arbitrase<sup>13</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. 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 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

Adapun kesimpulan dari pembahasan diatas adalah bahwa 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.

---

<sup>13</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.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004.
- Ayuzein, J, and A Suwandono. "Pertanggungjawaban Penyelenggara Fintech Peer To Peer Lending Terhadap Kerugian Konsumen Berdasarkan Pojk ...." *ACTA DIURNAL Jurnal Ilmu Hukum ...* 4 (2021): 279–94.
- Billah, AA. "Peran Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sektor Jasa Keuangan Guna Mendukung Pembangunan Ekonomi Nasional." *Jurnal Rechtsvinding* 7, no. 1 (2018): 71.
- Hidayaturrochman, H, and Syufaat Syufaat. "Penyelesaian Sengketa Pengaduan Nasabah Lembaga Jasa Keuangan (LJK) Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor OJK Purwokerto." *Jurnal Hukum Ekonomi Syariah* 5, no. 1 (2022): 43.  
<https://doi.org/10.30595/jhes.v5i1.13580>.
- 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>.
- Lusardi, A dan O.S. Mitchell. "The Economic Importance of Financial Literacy: Theory and Evidence." *Journal of Economic* 52, no. 15–44 (2014).
- OJK. "Literasi Keuangan." Accessed January 27, 2024. <https://ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/Pages/literasi-keuangan.aspx>.
- Peter Mahmud marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana, 2017.
- Pradipta, YG & Kharisma. "Proses Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI)." *Jurnal Pasca Sarjana Hukum UNS* 7, no. 2 (2019): 295.
- Samsul, Inosentius. *Perlindungan Konsumen, Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*. Jakarta: Universitas Indonesia, 2004.
- 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>.
- 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>.
- Zulham. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kharisma Putra Utama, 2013.
- Zulkifli, Fauzi, W & Pratama, APR. "Pengawasan Terhadap Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Padang." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 5, no. 1 (2022): 32.

# Template JULR 2024 ok (1) ( kak Esi )-turniin-1.doc

## ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://journal.univpancasila.ac.id">journal.univpancasila.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://ejournal.stih-awanglong.ac.id">ejournal.stih-awanglong.ac.id</a> Internet Source	1%
3	<a href="http://dspace.uii.ac.id">dspace.uii.ac.id</a> Internet Source	1%
4	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1%
5	<a href="http://www.idntimes.com">www.idntimes.com</a> Internet Source	<1%
6	Submitted to Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin Student Paper	<1%
7	<a href="http://ejournal.iaiskjmalang.ac.id">ejournal.iaiskjmalang.ac.id</a> Internet Source	<1%
8	<a href="http://repository.radenintan.ac.id">repository.radenintan.ac.id</a> Internet Source	<1%
9	<a href="http://research.unived.ac.id">research.unived.ac.id</a> Internet Source	<1%

10	<a href="http://www.atlantis-press.com">www.atlantis-press.com</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://id.scribd.com">id.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://jurnal-perspektif.org">jurnal-perspektif.org</a> Internet Source	<1 %
13	<a href="http://etd.umy.ac.id">etd.umy.ac.id</a> Internet Source	<1 %
14	<a href="http://vdocuments.site">vdocuments.site</a> Internet Source	<1 %
15	Submitted to Fakultas Teknologi Kebumian dan Energi Universitas Trisakti Student Paper	<1 %
16	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://media.bareksa.com">media.bareksa.com</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://jurnal.lppm.unram.ac.id">jurnal.lppm.unram.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	<a href="http://www.pelayanan.ylki.or.id">www.pelayanan.ylki.or.id</a> Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	<1 %
21	<a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a> Internet Source	<1 %

<1 %

22

[kliklegal.com](http://kliklegal.com)

Internet Source

<1 %

23

[kontak157.ojk.go.id](http://kontak157.ojk.go.id)

Internet Source

<1 %

24

[ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)

Internet Source

<1 %

25

[epaper.rakyatpos.com](http://epaper.rakyatpos.com)

Internet Source

<1 %

26

[journal.jfpublisher.com](http://journal.jfpublisher.com)

Internet Source

<1 %

27

[jurnal.fh.unpad.ac.id](http://jurnal.fh.unpad.ac.id)

Internet Source

<1 %

28

[mohammadwildasite.wordpress.com](http://mohammadwildasite.wordpress.com)

Internet Source

<1 %

29

[ojs.uma.ac.id](http://ojs.uma.ac.id)

Internet Source

<1 %

30

[www.asjp.cerist.dz](http://www.asjp.cerist.dz)

Internet Source

<1 %

31

[www.mkri.id](http://www.mkri.id)

Internet Source

<1 %

32

[etheses.uin-malang.ac.id](http://etheses.uin-malang.ac.id)

Internet Source

<1 %



33 Fina Agustina Suhyana, Sigid Suseno, Tasya Safiranita Ramli. "Transaksi Ilegal Menggunakan Kartu ATM Milik Orang Lain", SIGn Jurnal Hukum, 2021  
Publication <1 %

---

34 fdocuments.net  
Internet Source <1 %

---

35 islamicmarkets.com  
Internet Source <1 %

---

36 repository.unpas.ac.id  
Internet Source <1 %

---

37 www.scribd.com  
Internet Source <1 %

---

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

# Template JULR 2024 ok (1) ( kak Esi )-turniin-1.doc

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---