BAB I PENDAHULUAN

Pembangunan serta perkembangan perekonomian pada umumnya terhadap berbagai kemajuan yang terjadi pada bidang teknologi, industri, ekonomi maupun perdagangan, mengakibatkan semakin banyak permasalahan yang terjadi di negara Indonesia, khususnya adalah permasalahan mengenai perlindungan konsumen di dalam bidang perindustrian dan perdagangan nasional yang telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi oleh masyarakat.

Selain itu[1], globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antar-subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan.

Beberapa hal yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut OJK diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi (konglomerasi), praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan, tindakan yang mencerminkan *moral hazard* dan belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan.

[1] Eli Wuria Dewi, *Hukum Perlindungan Konsumen* , (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2015) hal. 1

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan memiliki peranan yang sangat penting bagi stabilitas sistem keuangan dan pertumbuhan perekonomian di suatu Negara. Tanpa adanya perlindungan konsumen yang memadai maka masyarakat tidak akan memiliki kepercayaan terhadap produk dan jasa keuangan yang ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan yang ada.

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.[2]

Berdasarkan pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen. Berdirinya lembaga independen baru ini sebenarnya sudah lama diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yaitu paling lambat tanggal 31 Desember 2002.

Setelah wacana pembentukan lembaga otoritas untuk jasa keuangan yang sudah lama didengung-dengungkan oleh Pemerintah, akhirnya pada

[2] Otoritas Jasa Keuangan, *Penjelasan Atas Peraturan uutoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/PuJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan,* (https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/regulasi/peraturan-

bulan November 2011 diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya di singkat UU OJK) yang mengatur mengenai pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. OJK yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan.[3]

Dengan dibentuknya OJK, fungsi perlindungan konsumen dan masyarakat dilakukan secara terintegrasi dan komprehensif, sebagaimana halnya dengan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan.[4]

Tugas pengawasan bank yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia akan dialihkan kepada Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan. Pemindahan fungsi pengawasan kepada OJK dilakukan karena adanya penilaian bahwa pengawasan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia selama ini dirasa kurang efektif, sehingga dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai peraturan perundang-undangan yang menyangkut pengawasan lembaga keuangan diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah menjadi tugas OJK

---

[3] Palilati, Rati Maryani, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan uleh utoritas Jasa Keuangan,* (jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/download/414/pdf_34,

diunduh pada tanggal 6 April 2019 pukul 20.00 WIB) hal. 2

[4] Otoritas Jasa Keuangan, *Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan Tahun 2013-2027,* (https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Strategi-Perlindungan-Konsumen-Keuangan-Tahun-2013-2027/Strategi%20Perlindungan%20Konsumen%20Keuangan%20(SPKK).pdf, diunduh pada tanggal 10 Mei 2019 pukul 16.30 WIB) hal. 4

dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi yang diawasi.

Jika hal tersebut tidak segera direspon, dikhawatirkan pengawasan lembaga keuangan khususnya bank sama saja dengan yang dilakukan Bank Indonesia sehingga tidak menyelesaikan masalah tetapi yang terjadi adalah memindahkan masalah yang sama kepada lembaga lain yang dibentuk dengan anggaran Negara yang begitu banyak.

Pasal 6 UU OJK, memberikan kewenangan ganda pada OJK yaitu kewenangan dalam pengaturan dan pengawasan. Pada pasal 8 Undang-Undang tersebut menjabarkan kewenangan tugas pengaturan OJK, sedangkan pada pasal 9 menjabarkan kewenangan OJK dalam melaksanakan tugas pengawasan.

OJK diharapkan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Pada pasal 29 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, menegaskan bahwa pemerintah bertanggung jawab atas pembinaan penyelenggaraan perlindungan konsumen yang menjamin diperolehnya hak konsumen dan pelaku usaha serta dilaksanakannya kewajiban konsumen dan pelaku usaha.[5]

[5] Palilati, Rati Maryani, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan uleh utoritas Jasa Keuangan*

(jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/download/414/pdf_34

diunduh pada tanggal 6 April 2019 pukul 20.00 WIB) hal. 2-3

Berdasarkan hal tersebut di atas penulis mengajukan penelitian lebih lanjut ke dalam bentuk sebuah skripsi dengan judul **"TINJAUAN YURIDIS OTORITAS JASA KEUANGAN SEBAGAI REGULATOR TERHADAP PERLINDUNGAN KONSUMEN".**

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang penulis ajukan dalam tulisan ini adalah :

a) Bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator?

b) Hambatan apa yang dihadapi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator dalam melakukan perlindungan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a) Untuk mengetahui bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen oleh OJK sebagai regulator.

b) Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi oleh OJK sebagai regulator dalam melakukan perlindungan konsumen.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dibedakan menjadi dua, yaitu:

a) Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran ilmiah terhadap perkembangan ilmu hukum pada umumnya terutama terhadap perlindungan konsumen.

b) Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan terhadap kepastian mengenai apa yang harus dilakukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai regulator dalam memberikan perlindungan Konsumen.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Umum Tentang Otoritas Jasa Keuangan

1. Dasar Hukum Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan dan Pengertian Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen. Berdirinya lembaga independen baru ini sebenarnya sudah lama diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, yaitu paling lambat tanggal 31 Desember 2002.

Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tersebut, Otoritas Jasa Keuangan bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).[6]

Setelah wacana pembentukan lembaga otoritas untuk jasa keuangan yang sudah lama didengung-dengungkan oleh Pemerintah, akhirnya pada bulan November 2011 diterbitkanlah Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011

[6] Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, (Jakarta : Penebar Swadaya Grup, 2013) hal. 38

tentang Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya di singkat UU OJK) yang mengatur mengenai pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan telah melahirkan suatu lembaga yang independen yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang merupakan hasil dari suatu proses penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan. Tugas pengawasan bank yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia akan dialihkan kepada Lembaga Pengawasan Sektor Jasa Keuangan. Pemindahan fungsi pengawasan kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dilakukan karena adanya penilaian bahwa pengawasan bank yang dilakukan oleh Bank Indonesia selama ini dirasa kurang efektif, sehingga dengan dilakukannya harmonisasi dan sinkronisasi berbagai peraturan perundang-undangan yang menyangkut pengawasan lembaga keuangan diharapkan fungsi pengawasan lembaga keuangan khususnya bank yang sekarang sudah menjadi tugas Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat meningkat dan dilakukan dengan adil terhadap semua institusi yang diawasi. Jika hal tersebut tidak segera direspon, dikhawatirkan pengawasan lembaga keuangan khususnya bank sama saja dengan yang dilakukan Bank Indonesia sehingga tidak menyelesaikan masalah tetapi yang terjadi adalah memindahkan masalah yang sama kepada lembaga lain yang dibentuk dengan anggaran Negara yang begitu banyak.[7]

OJK yang telah mendapat mandat oleh undang-undang untuk melakukan peran pengaturan dan pengawasan industri jasa keuangan, didirikan dengan berbagai macam latar belakang antara lain :

1) Konglomerasi Bisnis

Sekarang ini, terdapat kecenderungan munculnya konglomerasi bisnis di sektor jasa keuangan. Munculnya konglomerasi bisnis tersebut disebabkan karena beberapa faktor, antara lain keinginan suatu lembaga jasa keuangan untuk meningkatkan pertumbuhan bisnis secara anorganik dengan mengakuisisi lembaga jasa keuangan lainnya, melakukan diversifikasi layanan produk dan jasa keuangan yang lebih komprehensif sesuai dengan tuntutan masyarakat serta keinginan untuk melakukan ekspansi bisnis ke sektor jasa keuangan lainnya.

Beberapa lembaga keuangan besar yang ada di Indonesia saat ini seperti Mandiri, BCA, BRI, BNI, dan lainnya telah mengalami transformasi kegiatan usaha yang dulunya hanya sebagai bank saja,

[7] Palilati, Rati Maryani, *Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan uleh utoritas Jasa Keuangan, (jurnalius.ac.id/ojs/index.php/jurnalIUS/article/download/414/pdf_34,*

diunduh pada tanggal 6 April 2019 pukul 20.00 WIB) hal. 50

namun saat ini menjelma menjadi konglomerasi keuangan yang bukan hanya menjual produk dan jasa perbankan, melainkan juga menjual produk dan jasa keuangan lainnya. Bank-bank tersebut menjadi konglomerasi keuangan dengan memiliki anak perusahaan di sektor perbankan syariah, perusahaan pembiayaan, perusahaan asuransi, perusahaan sekuritas, manajer investasi, dan lainnya.

Dengan munculnya konglomerasi bisnis di sektor jasa keuangan tersebut, maka apabila pengaturan dan pengawasan dilakukan oleh otoritas atau lembaga yang berbeda dikhawatirkan menimbulkan potensi masalah, mengingat masing-masing otoritas memiliki tujuan dan kepentingan pengawasan yang berbeda. Dengan lahirnya OJK, maka pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan yang berbeda-beda tersebut menjadi satu dan terintegrasi. Pengaturan dan pengawasan konglomerasi di sektor jasa keuangan dapat dilaksanakan secara terintegrasi, efektif, dan efisien melalui satu otoritas pengawasan yang sama yaitu OJK.[8]

2) Integrasi Produk dan Jasa Keuangan

Tren produk dan jasa keuangan saat ini mengalami dinamika yang sangat signifikan dan cenderung memunculkan "supermarket keuangan" di mana masyarakat atau konsumen jasa keuangan dapat membeli produk-produk jasa keuangan dalam satu atap. Dalam hal ini, bank yang dulunya hanya membuat dan memasarkan produk dan jasa keuangan yang dibuat oleh bank itu sendiri, sekarang juga memasarkan produk dan jasa keuangan lain bukan bank. Sering kita jumpai di lapangan, bank memasarkan produk investasi yang berasal dari industri pasar modal seperti reksa dana dan obligasi, maupun produk asuransi yang berasal dari perusahaan asuransi.

Kondisi di atas menyebabkan terjadinya perpindahan risiko produk dan jasa keuangan dari lembaga keuangan bukan bank yang membuat produk tersebut ke bank yang menjadi agen penjual produk dan jasa keuangan bukan bank. Untuk itulah, pengaturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh satu otoritas yang sama secara terintegrasi akan memudahkan lembaga jasa keuangan untuk melakukan "*cross selling*" produk dan jasa keuangan di antara lembaga jasa keuangan yang berbeda-beda. Di sisi lain, pengawasan terintegrasi yang dilakukan oleh OJK dapat mencegah potensi risiko sistemik antar lembaga jasa keuangan yang berbeda

[8] Kusumaningtuti S. Soetiono, *utoritas Jasa Keuangan (uJK) dan Pengawasan Mikroprudensial,* (Jakarta : 2016) hal. 2 - 3

sehingga masyarakat pengguna produk dan jasa keuangan dapat terlindungi. [9]

3) HNbrid Products

Proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi keuangan telah mendorong industri jasa keuangan untuk mengembangkan dan membuat produk jasa keuangan yang lebih *sophisticated* (canggih), berbasis teknologi informasi, dan memiliki keterkaitan dengan produk keuangan dari industri jasa keuangan yang berbeda. Dengan munculnya *hNbrid products* semacam ini, menyebabkan perlunya koordinasi antar lembaga atau otoritas pengawasan apabila sistem pengawasan dilakukan oleh lembaga atau otoritas pengawasan yang berbeda satu sama lainnya. Munculnya OJK bukan hanya memudahkan pengawasan terhadap *hNbrid products* yang dikeluarkan oleh industri jasa keuangan, melainkan juga akan mendorong industri untuk selalu melakukan inovasi dan pengembangan produk dan jasa keuangan yang dibutuhkan masyarakat.

4) Arbitrase Peraturan

Pengaturan dan pengawasan industri jasa keuangan yang dilakukan oleh otoritas yang berbeda dapat menimbulkan arah kebijakan yang berbeda juga. Sebagai contoh, Bank ABC sebagai suatu perusahaan publik yang terdaftar di bursa efek akan diawasi oleh otoritas bursa efek. Sementara itu, Bank ABC sebagai lembaga perbankan, akan diawasi oleh otoritas pengawasan bank. Pengawasan oleh dua otoritas yang berbeda ini dapat memunculkan potensi "*arbitrarN*" ketentuan, yang bisa saja kebijakan dan pengaturannya berbeda maupun bertolak belakang.

OJK yang melakukan fungsi pengaturan dan pengawasan baik di sektor pasar modal maupun perbankan tentunya menjadi solusi atas permasalahan "*arbitrarN*", sehingga *redundancN* dan *overlaping* ketentuan dapat diminimalisasi. Konsekuensinya kondisi ini akan menguntungkan bagi lembaga jasa keuangan yang beroperasi di Indonesia.

5) Koordinasi Lintas Sektoral

Restrukturisasi organisasi sistem pengaturan dan pengawasan keuangan di Indonesia melalui UU OJK, menyebabkan koordinasi

pengawasan sistem keuangan secara keseluruhan di Indonesia menjadi lebih mudah dan sederhana. OJK bersama-sama dengan Kementerian

[9] *Ibid.,* hal. 3

Keuangan, Bank Indonesia, dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) dapat melakukan koordinasi lintas sektoral secara cepat dan tanggap dalam menangani berbagai permasalahan di sektor jasa keuangan. Selain itu, keberadaan OJK akan mempermudah koordinasi lintas sektoral dalam hal terjadi krisis keuangan yang berpotensi sistemik.

Koordinasi lintas sektoral yang semakin baik diharapkan akan mendorong harmonisasi kebijakan di bidang fiskal, moneter, dan sektor jasa keuangan yang semakin terpadu, saling mendukung, dan menjaga kestabilan sistem jasa keuangan di Indonesia. [10]

6) Perlindungan Konsumen

Aspek perlindungan konsumen bagi masyarakat maupun pengguna produk dan jasa keuangan sebelum berdirinya OJK belum diatur secara spesifik, konkret, dan terintegrasi baik dalam undangundang keuangan dan pengawasan jasa keuangan baik yang bersifat sektoral maupun kelembagaan. UU OJK khususnya pasal 4, pasal 28, pasal 29, pasal 30, dan pasal 31 mengamanatkan OJK untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan. Pasal-pasal tersebut dengan jelas mengungkap perlunya aspek edukasi dan perlindungan konsumen sebagai bagian yang tidak terpisahkan dari tugas pengaturan dan pengawasan yang sebelumnya tidak diatur dalam undang-undang sektor jasa keuangan lainnya.[11]

OJK adalah sebuah lembaga pengawas jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi.

Berdasarkan pasal 1 angka 1 UU OJK menyebutkan bahwa:

"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."

[10] *Ibid.,* hal. 4
[11] *Ibid.,* hal. 5

Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa OJK adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi.[12]

2. Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan pasal 6 UU OJK, tugas utama dari OJK adalah melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap:

a. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan

b. Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal

c. Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.[13]

Adapun wewenang yang dimiliki OJK adalah sebagai berikut :

a) Dalam menjalankan tugas pengaturan, OJK memiliki wewenang untuk menetapkan :
   1. Peraturan pelaksanaan UU OJK;
   2. Peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
   3. Peraturan mengenai pengawasan; dan
   4. Peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis.
b) Dalam menjalankan tugas pengawasan, OJK memiliki wewenang untuk:
   1. Melakukan pengawasan dan perlindungan konsumen sektor perbankan, pasar modal, dan Industri Keuangan Non Bank (IKNB);
   2. Memberikan dan/atau mencabut izin usaha, pengesahan, persetujuan atau penetapan pembubaran;
   3. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa keuangan dan menunjuk pengelola statute; dan
   4. Menetapkan sanksi administratif
c) Sedangkan untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK memiliki kewenangan untuk melakukan :

[12] Tinjauan Pustaka tentang Otoritas Jasa Keuangan, Koperasi, Konsumen dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen, (http://repository.unpas.ac.id/28509/4/SKRIPSI%20ALDI%20%28KOMPRE%29%20Bab%20II.pdf

, diunduh pada tanggal 15 Juni 2019 pukul 20.00 WIB) hal. 23-24

[13] Otoritas Jasa Keuangan (https://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx, pdf, diunduh pada tanggal 21 Mei 2019 pukul 14.00 WIB)

1. Edukasi kepada masyarakat dalam rangka pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat
2. Pelayanan pengaduan konsumen; dan
3. Pembelaan hukum untuk kepentingan perlindungan konsumen dan masyarakat.[14]

3. Asas-Asas Otoritas Jasa Keuangan

OJK melaksanakan tugas dan wewenangnya berlandaskan asas-asas sebagai berikut:

1. asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;
3. asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
4. asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
5. asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan
7. asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.[15]

[14] Kusumaningtuti S. Soetiono, *Mengenal utoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*

Tingkat SMP, (Jakarta : November 2014) hal. 59

[15] Penjelasan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan Bagian I Umum, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253, hal 4-5

4. Lembaga Jasa Keuangan yang Diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan

Pengesahan UU OJK pada tanggal 27 Oktober 2011 menandai babak baru industri jasa keuangan di Indonesia. Kehadiran lembaga baru ini diharapkan dapat mengatur dan mengawasi jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Semakin kompleksnya industri jasa keuangan memang meningkatkan resiko sehingga mennuntut pengawasan lebih. Pengaturan dan pengawasan sejumlah sektor jasa keuangan juga diharapkan menjadi sinergi kebijakan dan produk untuk menurunkan biaya transaksi.

Dengan demikian, dapat dibangun arsitektur jasa keuangan yang lebih kuat dan terintegrasi. Oleh karena itu, peran OJK menjadi taruhan agar kondisi jasa keuangan Indonesia lebih berdaya saing.

Adapun lembaga jasa keuangan seperti yang dijelaskan diatas adalah Perbankan, Pasar Modal, Usaha Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

1. Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensioanl dan syariah

sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai perbankan dan undang-undang mengenai perbankan syariah.[16]

2. Pasar Modal

Pasar Modal adalah kegiatan yang bersangkutan dengan Penawaran Umum dan perdagangan efek, perusahaan publik yang berkaitan dengan efek yang diterbitkannya, serta lembaga dan profesi yang berkaitand engan efek sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai pasar modal.

3. Perasuransian

Perasuransian adalah usaha yang bergerak di sektor usaha asuransi, yaitu usaha jasa keuangan yang dengan menghimpun dana masyarakat melalui pengumpulan premi asuransi memberikan perlindungan kepada anggota masyarakat pemakai jasa asuransi terhadap timbulnya kerugian karena suatu peristiwa yang tidak pasti atau terhadap hidup atau meninggalnya seseorang, usaha reasuransi, dan usaha penunjang usaha asuransi yang menyelenggarakan jasa keperantaraan, penilaian kerugian asuransi dan jasa aktuaria, sebagaimana dimaksud dalam undang-undang mengenai usaha perasuransian.

4. Dana Pensiun

Dana Pensiun adalah badan hukum yang mengelola dan menjalankan program yang menjanjikan manfaat pension sebagaimana dimaksud dalam undangundang mengenai dana pensiun.

5. Lembaga Pembiayaan

Lembaga Pembiayaan adalah badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai lembaga pembiayaan.

[16] Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 111

6. Lembaga Jasa Keuangan Lainnya

Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan mengenai pergadaian, penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Dengan keluarnya UU OJK ini, maka tugas pengaturan dan pengawasan terhadap sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pension, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya akan dilaksanakan oleh OJK.

Didalam ketentuan peralihan UU OJK mengatakan, sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke OJK.[17]

[17] Otoritas Jasa Keuangan sebagai Lembaga yang Independen, (http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/39487/Chapter%20II.pdf;jsessionid=BFD90E97D91D8B35FB2735100F99F9E5?sequence=3, pdf, diunduh pada tanggal 16 Juni 2019, pukul 00.30 WIB), hal. 33-36

B. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen

1. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen

Pasal 1 angka (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada Konsumen.[18]

Undang-Undang Perlindungan Konsumen merupakan payung dari semua peraturan perundang-undangan yang terkait perlindungan konsumen. Penjelasan Umum Undang-Undang Perlindungan Konsumen menyatakan:

”Disamping itu, Undang-Undang Perlindungan Konsumen pada dasarnya bukan merupakan awal dan akhir dari hukum yang mengatur tentang perlindungan konsumen, sebab sampai pada terbentuknya Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini telah ada beberapa undang-undang yang materinya melindungi kepentingan konsumen.”

UU OJK merupakan salah satu contoh Undang-Undang yang lahir 12 tahun setelah Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang akan memperkuat sistem hukum perlindungan konsumen. Kerangka hukum perlindungan konsumen, tidak saja pada level Undang-Undang seperti Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU OJK, namun terdapat juga peraturan perundang-undangan level di bawahnya sebagai peraturan pelaksanaan dari masing-masing Undang-Undang.[19]

---

[18] Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), (https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/view/201/142, pdf, diunduh pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 16.00 WIB) hal. 154

[19] *Ibid.,* hal. 156

Dalam pasal 4 huruf c UU OJK disebutkan bahwa "OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan dalam sektor jasa keuangan :

c. mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat."[20]

Jadi, perlindungan konsumen merupakan salah satu tujuan dari UU OJK. Oleh karena itu, hubungan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan UU OJK haruslah dilihat dalam perspektif perlindungan konsumen. Secara konseptual, instrumen hukum perlindungan konsumen dirumuskan untuk melindungi hak-hak konsumen, yaitu:

1. hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
2. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
3. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan / atau jasa yang digunakan;
5. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

Dalam konteks sistem hukum perlindungan konsumen, rumusan hak yang ke-9 menjadi sangat penting, sebab rumusan angka 9 itulah yang

[20] Pasal 4 huruf c Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 111

menjadi dasar hubungan antara Undang-Undang Perlindungan Konsumen dengan UU OJK.[21]

Adapun ruang lingkup Perlindungan Konsumen diatur dalam pasal 28 - pasal 31 UU OJK yaitu :

a. tindakan pencegahan kerugian (pasal 28)
b. pelayanan pengaduan penyelesaian sengketa (pasal 29)
c. pembelaan hukum (pasal 30)
d. penyusunan kebijakan (pasal 31)[22]

Hal ini penting karena hanya hukum yang memiliki kekuatan untuk memaksa pelaku usaha jasa keuangan untuk menaatinya, dan juga hukum memiliki sanksi yang tegas. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk melindungi konsumen yang posisinya memang lemah, di samping ketentuan hukum yang melindungi kepentingan konsumen belum memadai.[23]

Salah satu fungsi hukum adalah untuk memberikan perlindungan kepada masyarakat, terutama yang berada pada posisi yang lemah akibat hubungan hukum yang tidak seimbang. Demikian halnya dengan Hukum

[21] Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), (https://jurnal.dpr.go.id/index.php/hukum/article/view/201/142, pdf, diunduh pada tanggal 16 Juni 2019, pukul 16.00 WIB) hal. 159

[22]Perlindungan Konsumen Keuangan Indonesia, (https://www.aauisemarang.com/wp-content/uploads/2019/05/03-Perlindungan-Konsumen-AAUI-3-Mei-2019.pdf, diunduh pada tanggal

16 Juni 2019, pukul 16.00 WIB), hal. 5

[23] Susanti Adi Nugroho, *Proses PenNelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara Serta Kendala ImplementasinNa*, (Jakarta : Kencana, 2008) hal. 2

Perlindungan Konsumen untuk melindungi konsumen dari pelaku usaha jasa keuangan yang tidak jujur.[24]

Kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen itu antara lain adalah dengan meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta membuka akses informasi tentang barang dan/atau jasa baginya, dan menumbuhkembangkan sikap pelaku usaha yang jujur dan bertanggung jawab.[25]

2. Defenisi Perlindungan Konsumen, Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan

a. Perlindungan Konsumen

Berdasarkan pasal 1 angka 3 Peraturan Otoritas Jasa Keungan (selanjutnya disingkat dengan POJK) Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen adalah perlindungan terhadap Konsumen dengan cakupan perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat dengan PUJK),[26] dan berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang

[24] Kurniawan, *Hukum Perlindungan Konsumen Problematika Kedudukan dan Kekuatan Putusan Badan PenNelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)*, (Malang : Universitas Brawijaya Press, 2011) hal. 80

[25] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2008) hal. 8

[26] Pasal 1 angka 3 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen.[27]

b. Konsumen

Defenisi Konsumen dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Berdasarkan pasal 1 angka 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat dengan LJK) 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.[28]
2. Berdasarkan pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan.[29]

c. Pelaku Usaha

Defenisi pelaku usaha dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu:

1. Berdasarkan pasal 1 angka 1 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah.[30]

---

[27] Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 22

[28] Pasal 1 angka 2 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

[29] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007) hal. 4

[30] Pasal 1 angka 1 POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

2. Berdasarkan pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pelaku usaha adalah setiap orang perseorangan atau badan usaha, baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang didirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum negara Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian penyelenggaraan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi.[31]

3. Asas dan Tujuan Perlindungan Konsumen

Asas atau prinsip perlindungan konsumen dirumuskan dalam pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu :

"Perlindungan Konsumen menerapkan prinsip :

a. transparansi;
b. perlakuan yang adil;
c. keandalan;
d. kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen; dan
e. penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa Konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya ringan."[32]

Dalam hukum Perlindungan Konsumen pengaturan mengenai asas atau prinsip Perlindungan Konsumen dirumuskan dalam pasal 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang berbunyi :

[31] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *up.Cit*., hal. 8
[32] Pasal 2 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

"Perlindungan Konsumen berasaskan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum."[33]

Kelima asas yang disebutkan dalam pasal tersebut, bila diperhatikan substansinya, dapat dibagi menjadi 3 (tiga) asas yaitu :

1. asas kemanfaatan yang didalamnya meliputi asas kemanan dan keselamatan konsumen
2. asas keadilan yang didalamnya meliputi asas keseimbangan, dan
3. asas kepastian hukum.[34]

Adapun tujuan Perlindungan Konsumen berdasarkan pasal 3 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menyatakan bahwa, perlindungan konsumen bertujuan :

a. meningkatkan kesadaran, kemampuan, dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri;

b. mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari ekses negatif pemakaian barang dan/atau jasa.[35]

Dari apa yang dikemukakan di atas, dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sangat penting untuk dapat melindungi konsumen dari berbagai hal yang dapat mendatangkan kerugian bagi mereka.[36]

---

[33] Celina Tri Siwi Kristiyanti, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : RajaGrafindo Persada, 2007) hal. 25

[34] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : RajaGrafindo

Persada, 2007) hal. 26
[35] Rosmawati, *Pokok – Pokok Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Kencana, 2018) hal. 35- 36

Pasal 3 Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini, merupakan isi pembangunan nasional sebagaimana disebutkan dalam pasal 2 sebelumnya, karena tujuan perlindungan konsumen yang ada itu merupakan sasaran akhir yang harus dicapai dalam pelaksanaan pembangunan di bidang hukum Perlindungan Konsumen.[37]

Kemudian, Perlindungan Konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan Konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan Konsumen, dan menumbuhkan kesadaran PUJK mengenai pentingnya perlindungan Konsumen sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan.[38]

4. Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

OJK menjaga prinsip keseimbangan antara tumbuh kembangnya sektor jasa keuangan secara berkesinambungan dan secara bersamaan terlindunginya konsumen dan masyarakat.

Hal tersebut membuat ruang lingkup perlindungan konsumen terutama dalam sektor jasa keuangan diatur dalam pasal 28 huruf a, pasal 29, pasal 30 ayat (1), dan pasal 31 UU OJK, yaitu :

- Pasal 28 huruf a UU OJK menyatakan bahwa, OJK berwenang memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya.

---

[36] Adrian Sutedi, *Tanggung Jawab Produk Dalam Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : Ghalia Indonesia, 2008) hal. 9

[37] Ahmadi Miru & Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen*, (Jakarta : RajaGrafindo

Persada, 2007) hal. 34

[38]Penjelasan atas POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

- Pasal 29 UU OJK menyatakan bahwa, OJK melakukan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi penyiapan perangkat yang memadai, membuat mekanisme pengaduan konsumen dan memfasilitasi penyelesaian pengaduan.
- Pasal 30 ayat (1) UU OJK menyatakan bahwa, OJK melakukan pembelaan hukum yang meliputi, memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada LJK untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan LJK dan mengajukan gugatan.
- Pasal 31 UU OJK menyatakan bahwa, ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat diatur dengan peraturan OJK.

Berdasarkan pasal 31 UU OJK yaitu "Ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat diatur dengan Peraturan OJK", maka perlindungan Konsumen dalam sektor jasa keuangan juga diatur di dalam beberapa peraturan perundang-undangan antara lain :

1. POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, terdiri dari :
   - SEOJK No.2/SEOJK.07/2014 Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada PUJK
   - SEOJK No.12/SEOJK.07/2014 Penyampaian Informasi dalam rangka Pemasaran Produk dan/atau Lembaga Jasa Keuangan
   - SEOJK No.13/SEOJK.07/2014 Perjanjian Baku
   - SEOJK No.14/SEOJK.07/2014 Kerahasiaan Data dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen
2. POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, terdiri dari :

- POJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa[39]

[39] Perlindungan Konsumen Keuangan Indonesia, (https://www.aauisemarang.com/wp-content/uploads/2019/05/03-Perlindungan-Konsumen-AAUI-3-Mei-2019.pdf, diunduh pada tanggal 16 Juni 2019 pukul 16.00 WIB), hal. 6-7

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah bertujuan untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, yaitu[40] bagaimanakah bentuk perlindungan konsumen oleh OJK sebagai regulator dan hambatan apa yang dihadapi oleh OJK sebagai regulator dalam melakukan perlindungan konsumen.

B. Jenis Penelitian

Penelitian hukum yang akan digunakan oleh penulis dalam penulisan skripsi ini adalah penelitian hukum sosiologis atau empiris,[41] yaitu pendekatan yang melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat.

C. Bahan Penelitian Hukum

Bahan - bahan penelitian hukum dapat dibedakan menjadi bahan – bahan penelitian yang berupa :

1. Bahan Hukum Primer merupakan bahan hukum utama yang dijadikan pedoman dalam menganalisis permasalahan penelitian ini berupa

[40] Umar Husein, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011) hal.

42
[41] Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016) hal. 42

wawancara dengan narasumber. Dalam hal ini bahan hukumnya diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak Sub Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen Kantor Regional 5 Sumatera Bagian Utara Otoritas Jasa Keuangan yang terkait dalam pembahasan ini yaitu tentang Tinjauan Yuridis Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Regulator Terhadap Perlindungan Konsumen.

2. Bahan Hukum Sekunder yaitu bahan hukum yang mendukung bahan hukum primer yang berasal dari studi kepustakaan yang meliputi perundang-undangan yang terkait dalam pembahasan ini yaitu Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, POJK Nomor: 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan dan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
3. Bahan Hukum Tersier yaitu bahan-bahan yang memberi petunjuk maupun penjelasan terhadap bahan hukum primer dan sekunder, misalnya internet, kamus, majalah, dan literatur yang berkaitan dengan hukum.

D. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan yaitu metode pengumpulan data kualitatif, yaitu survey[42] secara langsung ke lapangan atau

[42] *Ibid.,* hal. 23

wawancara dengan pihak Sub Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen Kantor Regional 5 Sumatera Bagian Utara Otoritas Jasa Keuangan dan pendekatan studi pustaka (*librarN research*), yaitu mempelajari dan menganalisis buku-buku, peraturan perundang-undangan, jurnal penelitian, makalah penelitian dan bahan lainnya yang berhubungan dengan penelitian.

E. Analisa Data

Analisa data yang digunakan dalam penulisan ini adalah analisa data yuridis deskriptif yaitu analisa yang menggambarkan kenyataan-kenyataan yang ada di masyarakat dikaitkan dengan perundang-undangan yang berlaku saat ini.