

BAB IV

EFEKTIVITAS PELINDUNGAN KONSUMEN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN

A. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Pasal 28 dan Pasal 31 UU No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia

Salah satu bentuk Pelindungan konsumen Lembaga Keuangan Syariah oleh Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 28 UU 21/2011 tentang OJK adalah dengan memberikan edukasi dan literasi keuangan kepada konsumen Lembaga Keuangan Syariah dan Masyarakat tentang karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produk Lembaga Keuangan Syariah. Dalam melakukan edukasi dan literasi keuangan tersebut, OJK berkolaborasi dengan Lembaga Keuangan Syariah dengan menerapkan 5 (lima) prinsip yaitu edukasi yang memadai; keterbukaan dan transparansi; perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab; perlindungan asset, privasi dan data konsumen; serta penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien.¹

Edukasi adalah penambahan pengetahuan dan kemampuan seseorang melalui teknik praktik belajar atau instruksi, dengan tujuan untuk mengingat fakta atau kondisi nyata, dengan cara memberi dorongan terhadap pengarahannya, aktif memberikan informasi-informasi atau ide

¹ 'Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 2.

baru. Edukasi Keuangan adalah serangkaian proses atau kegiatan untuk meningkatkan Literasi Keuangan.² Literasi Keuangan adalah kemampuan untuk memahami pengetahuan serta keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan untuk mencapai kesejahteraan. Dalam melaksanakan edukasi dan literasi keuangan kepada konsumen Lembaga Keuangan Syariah, nilai-nilai karakter yang ditanamkan adalah kemampuan atau keterampilan konsumen Lembaga Keuangan Syariah dalam mengalokasikan keuangan, melatih kontrol emosi serta kemampuan membedakan antara keinginan dan kebutuhan.³

Tujuan dari literasi keuangan adalah untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan keuangan individu (konsumen dan masyarakat) dan terjadinya perubahan sikap dan perilaku individu dalam pengelolaan keuangan yang lebih baik sehingga mampu menentukan dan memanfaatkan lembaga keuangan syariah, produk dan layanan jasa keuangan yang sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan konsumen dan/atau masyarakat dalam rangka mencapai kesejahteraan.

Dalam siaran pers OJK tanggal 6 Juni 2023 disampaikan kebijakan literasi dan inklusi keuangan serta penguatan perlindungan konsumen sebagai berikut:⁴

² 'Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat', Pasal 1 angka 8.

³ Anisa Yunita Sari and Naili Sa'ida, 'Investasi Edukasi Literasi Keuangan untuk Anak Usia Dini di Indonesia', 2022.

⁴ 'OJK. Siaran Pers. 6 Juni 2023. Stabilitas Sektor Jasa Keuangan Terjaga Ditengah Dinamika Perekonomian Global. SP59.GKPB.OJK.VI.2023.Pdf', Link siaran pers: <http://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/Stabilitas-Sektor-Jasa-Kuangan-Terjaga-di-Tengah-Dinamika-Perekonomian-Global.aspx>.

- a. Mengakselerasi penyelesaian penyusunan dan penyesuaian ketentuan sebagai tindak lanjut amanat UU P2SK, di antaranya penyesuaian POJK Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (POJK PKM SJK) dan ketentuan yang mengatur tentang satuan tugas penanganan kegiatan usaha tanpa izin di sektor keuangan dengan memperhatikan masukan dari berbagai stakeholder;
- b. Mengakselerasi pelaksanaan diseminasi ketentuan pengawasan perilaku pelaku usaha jasa keuangan, edukasi dan perlindungan konsumen, khususnya POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat kepada seluruh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
- c. Memperkuat daya dukung infrastruktur satuan tugas penanganan kegiatan usaha tanpa izin di sektor keuangan yaitu kelengkapan ketentuan mekanisme koordinasi antar kementerian/Lembaga, petunjuk teknis operasional, dan sistem informasi (SiAwas) sesuai amanat Pasal 247 UU P2SK;
- d. Memperkuat implementasi fungsi perlindungan konsumen yang efektif dan merata di seluruh Indonesia melalui transformasi organisasi Kantor Regional (KR) dan Kantor Otoritas Jasa Keuangan (KOJK), baik dalam penanganan pengaduan konsumen maupun pengawasan perilaku pelaku usaha jasa keuangan (market conduct);

- e. Mengakselerasi penyelesaian penyusunan ketentuan teknis mengenai literasi dan inklusi keuangan sebagai turunan POJK Nomor 3 Tahun 2023 tentang Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat, yaitu Surat Edaran OJK tentang Literasi dan Inklusi Keuangan di Sektor Jasa Keuangan bagi Konsumen dan Masyarakat;
- f. Meningkatkan kesadaran (*awareness*) masyarakat terhadap pentingnya inklusi keuangan yang merata secara nasional melalui pelaksanaan Program *Road to* Bulan Inklusi Keuangan (BIK) di seluruh Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan seluruh Lembaga Keuangan Syariah yang memiliki izin operasional dari Otoritas Jasa Keuangan untuk melaksanakan kegiatan edukasi untuk meningkatkan literasi keuangan kepada konsumennya. Seluruh Lembaga Keuangan Syariah wajib membuat program kegiatan literasi keuangan menjadi program tahunannya dan realisasi pelaksanaannya harus dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.⁵ Otoritas Jasa Keuangan dapat mengenakan sanksi administratif berupa peringatan lisan dan peringatan tertulis kepada Lembaga Keuangan syariah yang tidak melaksanakannya edukasi dan literasi kepada konsumen dan masyarakat. Program kegiatan edukasi yang disusun oleh Lembaga Keuangan Syariah, sekurang-kurangnya mencakup:⁶

⁵ 'Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 9.

⁶ 'Surat Edaran OJK Nomor 1/SEOJK.07/2014 Tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen Dan Atau Masyarakat.'

- a. Penetapan program kerja edukasi yang sesuai dengan sasaran, strategi dan kebijakan lembaga keuangan syariah yang bersangkutan. Dalam membuat program kerja edukasi tersebut, lembaga keuangan syariah harus mengacu pada program implementasi Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia yang ditetapkan setiap tahunnya oleh Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Evaluasi pelaksanaan edukasi pada periode sebelumnya. Pelaksanaan evaluasi edukasi yang dilaksanakan oleh Lembaga Keuangan Syariah sekurang-kurangnya memuat: a) perbandingan rencana edukasi periode sebelumnya dengan realisasinya; b) pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan hal-hal yang belum tercapai; c) strategi dan kebijakan yang ditetapkan dan kendala yang dihadapi serta upaya-upaya pemecahan masalah yang dilakukan. Pelaksanaan edukasi yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah harus mencakup semua golongan masyarakat, disampaikan secara sistematis, terprogram, mudah dipahami, sederhana, pencapaiannya terukur, kemudahan dalam mengakses layanan dan informasi keuangan yang tersebar di seluruh wilayah Indonesia serta melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara bersama-sama dalam mengimplementasikan literasi keuangan.
- c. Penetapan kebutuhan biaya dan asumsi yang digunakan dalam penyusunan rencana edukasi. Dalam hal ini, penyusunan rencana edukasi yang akan dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah termasuk

alokasi biaya dan pelaksanaan tanggung jawab sosial perusahaan/*Corporate Social Responsibility* yang bersifat *charity*.

Berdasarkan Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia (SNLKI) 2021-2025, sasaran prioritas kegiatan literasi dan edukasi yang dilakukan oleh OJK masih mengacu pada sasaran prioritas pada SNLKI (Revisit 2017) yaitu kaum pelajar/mahasiswa, karyawan, petani/nelayan, TKI dan calon TKI, UMKM, kaum perempuan, pensiunan penyandang disabilitas dan masyarakat daerah tertinggal, terpencil dan terluar (masyarakat 3T). Sedangkan edukasi yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan termasuk Lembaga Keuangan Syariah, dominan dilakukan pada kelompok Pelajar, Masyarakat Umum dan segmen lainnya yaitu target yang mempunyai peluang untuk menggunakan produk dan/atau layanan jasa keuangan. Di sisi lain, kelompok masyarakat yang rentan dan indeks literasinya masih rendah diantaranya Kelompok Penyandang Masalah Kesejahteraan Sosial, Petani, Nelayan, Penyandang Disabilitas dan Masyarakat wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal) belum menjadi salah satu fokus sasaran edukasi.⁷

Semakin tinggi tingkat pendidikan dan pendapatan seseorang, maka semakin tinggi pula indeks literasi dan inklusi orang tersebut. Hal ini dapat mengindikasikan bahwa literasi dan inklusi perlu digalakkan kepada konsumen dan masyarakat yang tidak memiliki kesempatan pendidikan seperti kepada buruh, petani, maupun pekerja sektor informal. Pada siaran

⁷ 'OJK. Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021-2025', Hal. 88.

pers OJK tanggal 19 Desember 2022, Direktur Humas OJK, Darmansyah menginformasikan bahwa OJK akan terus memperkuat dan memperluas program literasi keuangan di masyarakat melalui kegiatan sosialisasi dan edukasi secara *offline*, *online*, serta melalui kampanye nasional yang *masif* dan penguatan sinergi serta aliansi strategis dengan berbagai pihak.⁸

Tahun 2023, OJK akan fokus membangun literasi keuangan masyarakat desa melalui aliansi strategis dengan Kementerian/Lembaga Terkait, Perangkat Desa dan penggerak PKK Desa, dan Mahasiswa KKN serta intensifikasi pemanfaatan Learning Management System Edukasi Keuangan (LMS Edukasi Keuangan) khususnya bagi kalangan pelajar dan mahasiswa. Selain itu, sasaran prioritas literasi keuangan tahun 2023 adalah pelajar/santri, UMKM, penyandang disabilitas dan masyarakat daerah 3T (Terdepan, Terluar dan Tertinggal). Sedangkan sasaran prioritas inklusi keuangan tahun 2023 adalah segmen perempuan, pelajar, mahasiswa dan UMKM, masyarakat di wilayah perdesaan, dan sektor jasa keuangan syariah.⁹

Peningkatan indeks literasi dan inklusi keuangan masyarakat Indonesia diharapkan dapat tercapai melalui Strategi Nasional Literasi

⁸ ‘OJK. Siaran Pers. Tingkatkan Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Penipuan Berkedok Investasi. 19 Desember 2022. SP 94/DHMS/OJK/XII/2022. Pdf’, <http://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Perkuat-Layanan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan,-Peresmian-Lokasi-Baru-Kontak-157.aspx>.

⁹ ‘OJK. Siaran Pers. Tingkatkan Edukasi Dan Perlindungan Konsumen Dalam Kasus Penipuan Berkedok Investasi. 19 Desember 2022.Pdf’, SP 94/DHMS/OJK/XII/2022. Link siaran pers: <http://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Tingkatkan-Edukasi-dan-Perlindungan-Konsumen-dalam-Kasus-Penipuan-Berkedok-Investasi-di-IPB.aspx>.

Keuangan Indonesia (SNKLI 2021-2025). Oleh karena itu OJK membuat tiga program strategis yaitu:

- a. Program Strategis Cakap Keuangan, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut ini:¹⁰

Tabel 10: Core Action Program Strategis Cakap Keuangan

Program Inisiatif	Core Action
1. Mengembangkan Strategi Pelaksanaan Kegiatan Edukasi dan Literasi Keuangan Sesuai dengan Usia	<ul style="list-style-type: none"> • Berbasis Sasaran Prioritas (materi dan bentuk edukasi). • Berbasis Wilayah Prioritas (indeks literasi dan inklusi keuangan, SES, dan gini ratio). • Berbasis Demografis (memperhatikan budaya dan kearifan lokal).
2. Mengembangkan Infrastruktur Literasi dan Edukasi Keuangan <i>Massive Open Online Course</i> (MOOC)	<ul style="list-style-type: none"> • Mengembangkan Learning Management System (LMS). • Rebranding Sikapi Family. • Memanfaatkan E-Library Perpustakaan sebagai sarana diseminasi.
3. Memperkuat Literasi Keuangan Syariah	<ul style="list-style-type: none"> • Data Literasi Keuangan Syariah. • Menyusun materi literasi dan edukasi keuangan syariah berbasis sasaran prioritas.
4. Memperkuat Strategi Edukasi Melalui Pemuka Agama	<ul style="list-style-type: none"> • Pesantren; • Konferensi Waligereja Indonesia (KWI); • Persekutuan Gereja-gereja di Indonesia (PGI); • Perwalian Umat Budha Indonesai (WALUBI); • Parisada Hindu Dharma Indonesia (PHDI).
5. Intensifikasi Affirmative Action	<ul style="list-style-type: none"> • Edukasi kepada masyarakat 3T (Terdepan, Terluar, Terluar). • Edukasi kepada penyandang disabilitas.

- b. Program Strategis Sikap dan Prilaku Keuangan Bijak, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut ini:¹¹

Tabel 11: Core Action Program Strategis Sikap dan Prilaku Keuangan Bijak

Program Inisiatif	Core Action
1. Mendorong literasi dan edukasi berbasis <i>risk based</i> perlindungan konsumen	<ul style="list-style-type: none"> • Sinergi dengan Satgas Waspada Investasi (SWI).

¹⁰ 'OJK. Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021-2025', Hal. 108.

¹¹ 'OJK. Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021-2025', Hal. 109.

Tabel 11: Core Action Program Strategis Sikap dan Prilaku Keuangan Bijak

Program Inisiatif	Core Action
	<ul style="list-style-type: none"> • Penyusunan modul edukasi keuangan berdasarkan tingkat pengaduan, indeks literasi keuangan, tujuan keuangan jangka panjang. • Penyusunan <i>booklet QnA</i> dan daftar pengaduan nasabah sektor jasa keuangan.
2. Mengembangkan tools untuk memperkuat sikap dan perilaku keuangan bijak	<ul style="list-style-type: none"> • Menyediakan dashboard informasi, kalkulator keuangan dan aplikasi pencatatan keuangan sebagai alat bantu membuat keputusan keuangan. • Mengembangkan pusat data, informasi dan kajian (sinergi) dengan DRJK dan DNKI.
3. Memperkuat perilaku keuangan yang bijak melalui kegiatan <i>outreach</i> dan pengembangan agen duta literasi keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Enhancement model outreach</i> agar lebih efektif dan efisien. • Mengembangkan Duta Literasi dan Duta <i>Outreach</i>: guru/dosen, pelajar/mahasiswa, influencer, organisasi perempuan, karang taruna, dll.

c. Program Strategis Akses Keuangan, sebagaimana terlihat dalam tabel berikut ini:¹²

Tabel 11: Core Action Program Strategis Akses Keuangan

Program Inisiatif	Core Action
1. Mendorong produk <i>generic</i> inklusi keuangan	<ul style="list-style-type: none"> • Simpanan Pelajar (SimPel) dan Satu Rekening Satu Pelajar (KEJAR). • Simpanan Pemuda (SiMuda). • Asuransi Mikro • Tabunganku • Yuk Nabung Saham • Program Generik Lainnya
2. Memperkuat <i>alignment</i> program strategis akselerasi keuangan antar lembaga	<ul style="list-style-type: none"> • Bank Indonesia: Tim Pengendali Inflasi Daerah (TPID). • Kemendagri: Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD). • Kemensos: Bansos non Tunai dan Program Keluarga Harapan (PKH). • Kemendikbud: Kartu Pra Kerja dan Kartu Indonesia Pintar (KIP). • Kemendes: Pengembangan Bumdes dan Bumades. • Lembaga Penjamin Simpanan: Persyaratan 3T

¹² 'OJK. Strategi Nasional Literasi Keuangan Indonesia 2021-2025', Hal. 110.

Tabel 11: Core Action Program Strategis Akses Keuangan

Program Inisiatif	Core Action
	<ul style="list-style-type: none"> • Bursa Efek Indonesia: Galeri Investasi Mobile • Universitas: Kuliah Kerja Nyata (KKN) dan Kuliah Kerja Lapangan (KKL).
3. Mendorong akselerasi produk inklusi keuangan syariah	<ul style="list-style-type: none"> • Tabungan dan Deposito Syariah • Pasar Modal Syariah • Asuransi Syariah • Pergadaian Syariah • Pembiayaan Syariah

Adapun bentuk kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah dalam rangka meningkatkan literasi keuangan yaitu:¹³

- a. Edukasi keuangan yang antara lain berupa sosialisasi, *workshop*, konsultasi, pendampingan kepada konsumen yang memiliki usaha UMKM untuk meningkatkan keterampilan konsumen terkait pengelolaan keuangan dan penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan, simulasi, *training of community (ToC)*, *outreach program*, atau kegiatan lainnya yang dapat berbentuk pameran program produk dan/atau layanan jasa keuangan yang disertai dengan informasi terkait edukasi keuangan.
- b. Pengembangan infrastruktur dalam rangka meningkatkan literasi keuangan antara lain berupa penyusunan dan pembentukan database materi edukasi keuangan, penyediaan sumber daya manusia melalui *training of trainer (ToT)*, *Training of Facilitator (ToF)*, pembangunan dan/atau pengembangan sarana teknologi informasi dan komunikasi .yang

¹³ ‘Surat Edaran OJK Nomor 30/SEOJK.07/2017 Tentang Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Literasi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan.’, Tahap Pelaksanaan Kegiatan Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan. hal 14 s.d. 17.

mendukung edukasi keuangan berupa *e-learning*, *website*, aplikasi *mobile*, dan/atau kalkulator keuangan.

Dalam melaksanakan kegiatan meningkatkan literasi keuangan tersebut, Lembaga Keuangan Syariah dapat bekerjasama dengan pihak lain misalnya bekerjasama dengan OJK, Lembaga Keuangan Syariah lain, instansi pemerintah, peneliti, akademisi, organisasi, lembaga swadaya masyarakat, dan/atau komunitas baik yang berasal dari dalam negeri maupun luar negeri dengan cara *online* ataupun *offline*.

Berdasarkan data OJK selama tahun 2020 s.d 2022, kegiatan edukasi keuangan syariah yang telah dilakukan OJK sebanyak 521 kali kegiatan dengan jumlah peserta mencapai 4,8 juta orang. Kegiatan *Trainer of Trainer* kepada pemuka agama sebanyak 9 kegiatan dengan jumlah peserta mencapai 2.042 orang. Selain itu juga, OJK juga telah melakukan sosialisasi melalui kegiatan *event based*, tayangan Iklan Layanan Masyarakat (ILM) melalui *channel youtube*, televisi, kampanye melalui *influencer*, dan juga sosialisasi secara *talkshow* di radio. Secara singkat edukasi keuangan syariah yang telah dilakukan kepada konsumen lembaga keuangan syariah dan masyarakat tahun 2020 s.d. 2022 terlihat dalam gambar berikut.¹⁴

¹⁴ ‘Departemen Literasi, Inklusi Keuangan Dan Hubungan Masyarakat. Hasil Survei SNLIK 2022’, Materi Sosialisasi Departemen Literasi, Inklusi Keuangan Dan Hubungan Masyarakat, OJK. disampaikan acara sosialisasi pada tanggal 10 November 2022.



Sumber: Bahan Sosialisasi OJK tanggal 22 November 2022

2. Efektivitas Pasal 29 dan Pasal 30 UU No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK pada Lembaga Keuangan Syariah Di Indonesia

Kepercayaan konsumen lembaga keuangan syariah merupakan pilar utama yang menopang perkembangan lembaga keuangan syariah. Upaya lembaga keuangan syariah untuk menjaga kepercayaan konsumennya adalah hal mutlak yang harus dilakukan. Oleh karena itu, perlu adanya perlindungan terhadap hak konsumen lembaga keuangan syariah.

Dalam Pasal 29 UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, dinyatakan bahwa kewenangan Otoritas Jasa Keuangan untuk melindungi konsumen sektor jasa keuangan adalah dengan cara melakukan pelayanan pengaduan. Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan Konsumen baik yang disampaikan secara lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil pada Konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang

telah disepakati.¹⁵ Layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen sektor jasa keuangan termasuk kemungkinan adanya potensi kerugian materiil atas produk dan/atau jasa dari pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen.

Dalam melakukan transaksi keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban konsumen dan lembaga keuangan syariah. Perbedaan pemahaman ini dapat menimbulkan permasalahan dan pada akhirnya terjadi laporan pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen kepada lembaga keuangan syariah terkait atau laporan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pengaduan konsumen tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan dengan segera, dapat berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan konsumen kepada lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, dengan menggunakan kewenangan Pasal 29 UU 21/2011, OJK menerbitkan Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.

a. Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen Lembaga Keuangan Syariah Yang Dilakukan Oleh Lembaga Keuangan Syariah

Melalui Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan, Otoritas Jasa Keuangan mewajibkan lembaga keuangan syariah memiliki Unit Layanan

¹⁵ 'Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.', penjelasan umum.

Pengaduan Konsumen dengan lingkup layanan berupa menerima pengaduan, menangani pengaduan, dan menyelesaikan Pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen.¹⁶

1) Layanan Penerimaan Pengaduan

Sebagai salah satu pelaku usaha jasa keuangan, Lembaga Keuangan Syariah harus menyediakan fasilitas layanan pengaduan bagi seluruh konsumennya. Lembaga Keuangan Syariah harus menerima pengaduan konsumennya baik yang disampaikan secara lisan maupun tertulis. Lembaga Keuangan Syariah harus melakukan pencatatan setiap pengaduan yang diajukan konsumennya baik yang disampaikan secara lisan atau tertulis pada register penerimaan pengaduan dan melakukan verifikasi setiap pengaduan untuk memastikan kebenaran informasi konsumen yang menyampaikan pengaduan.¹⁷ Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, maka verifikasi dilakukan pada saat pengaduan disampaikan oleh konsumen. Apabila pengaduan disampaikan secara tertulis, maka verifikasi dilakukan dengan melakukan penelaan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh konsumen. Adapun verifikasi kelengkapan dokumen konsumen yang menyampaikan pengaduan berupa: identitas konsumen, surat kuasa (apabila

¹⁶ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 3.

¹⁷ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 3.

pengaduan disampaikan oleh perwakilan konsumen), jenis dan tanggal transaksi, serta permasalahan yang diadukan.

Dalam memberikan layanan pengaduan, lembaga keuangan syariah tidak boleh mengenakan biaya kepada konsumennya. Lembaga keuangan syariah wajib memiliki prosedur secara tertulis mengenai layanan pengaduan. Selain itu, agar konsumen dapat mengetahui proses penyampaian pengaduan, prosedur layanan pengaduan tersebut harus dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan antara konsumen dan lembaga keuangan syariah.¹⁸

Pada waktu penerimaan pengaduan, lembaga keuangan syariah harus memberikan konfirmasi penerimaan pengaduan dan memberikan penjelasan singkat mengenai prosedur layanan pengaduan, termasuk memberikan informasi mengenai jangka waktu penyelesaian pengaduan melalui telepon, pesan singkat (SMS), surat, email, laman website perusahaan, atau media elektronik yang dikelola resmi oleh lembaga keuangan syariah.¹⁹

2) Penanganan Pengaduan

Selanjutnya setelah menerima pengaduan dari konsumennya, lembaga keuangan syariah wajib melakukan tindak lanjut berupa pemeriksaan internal atas pengaduan tersebut secara kompeten,

¹⁸ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 7 dan pasal 8.

¹⁹ 'Surat Edaran OJK Nomor 17/SEOJK.07/2018 Tentang Pedoman Pelaksanaan Layanan Pengaduan Di Sektor Jasa Keuangan', Bagian III Layanan Pengaduan, angka 1.

benar, dan objektif serta melakukan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan tersebut²⁰ dan menyelesaikan pengaduan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen pengaduan diterima lengkap.

Dalam kondisi tertentu, lembaga keuangan syariah dapat memperpanjang lagi waktu penyelesaian paling lama 20 hari kerja sehingga maksimal penyelesaian pengaduan paling lama 40 hari kerja. Alasan penyebab perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan tersebut harus diinformasikan secara tertulis oleh lembaga keuangan syariah kepada konsumen yang mengajukan pengaduan.²¹ Kondisi tertentu yang memungkinkan lembaga keuangan syariah dapat memperpanjang waktu penyelesaian pengaduan melebihi jangka waktu 20 hari kerja adalah:²²

- a) Kantor/cabang lembaga keuangan syariah yang menerima pengaduan tidak sama dengan kantor lembaga keuangan syariah tempat terjadinya permasalahan yang diadukan dan terdapat kendala komunikasi di antara kedua kantor lembaga keuangan syariah tersebut;

²⁰ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 14.

²¹ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 16.

²² 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 18.

- b) Dokumen pengaduan yang disampaikan oleh konsumen memerlukan penelitian khusus/mendalam oleh lembaga keuangan syariah;
- c) Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali lembaga keuangan syariah, seperti adanya keterlibatan pihak ketiga diluar lembaga keuangan syariah dalam transaksi keuangan yang dilakukan oleh Konsumen;
- d) Penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain sehingga mempengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan.

Disisi lain, Lembaga Keuangan Syariah dapat menolak menangani pengaduan konsumen. Ada beberapa penyebab dimana Lembaga Keuangan Syariah dapat menolak menangani pengaduan yang disampaikan konsumen yaitu: 1) apabila konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka yang ditetapkan; 2) pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materiil dan tercantum dalam perjanjian atau dokumen transaksi keuangan; dan 3) pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh lembaga keuangan syariah.²³

3) Penyelesaian Pengaduan

²³ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 19.

Dalam rangka penyelesaian pengaduan konsumen, Lembaga Keuangan Syariah harus menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis. Tanggapan pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah adalah sebagai berikut:²⁴

- a) Lembaga Keuangan Syariah memberikan tanggapan kepada konsumen berupa penjelasan permasalahan dalam hal tidak terdapat kesalahan yang dilakukan oleh Lembaga Keuangan Syariah yang menyebabkan adanya kerugian atau potensi kerugian bagi konsumen; atau
- b) Penawaran penyelesaian yaitu tanggapan pengaduan dalam hal terdapat kesalahan Lembaga Keuangan Syariah yang menyebabkan kerugian dan/atau potensi kerugian bagi konsumen. Penawaran penyelesaian dapat berupa penyampaian permintaan maaf, penawaran ganti rugi (*redress/remedy*) dan /atau perbaikan produk/layanan. Ganti rugi yang diberikan tentunya harus mempertimbangkan kerugian dan/atau potensi kerugian yang materiil, wajar dan secara langsung disampaikan kepada konsumen.
- c) Jika konsumen tidak menerima/tidak setuju terhadap tanggapan pengaduan dari Lembaga Keuangan Syariah, konsumen dapat menyampaikan keberatan atas tanggapan Lembaga Keuangan

²⁴ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 14 s.d. Pasal 16.

Syariah tersebut. Dalam hal ini, Lembaga Keuangan Syariah wajib menyelesaikan keberatan yang disampaikan oleh konsumen tersebut dalam jangka waktu 20 hari. Jika penyelesaian pengaduan memerlukan waktu lebih lama melebihi jangka waktu yang ditetapkan, maka Lembaga Keuangan Syariah harus memberitahukan secara tertulis kepada Konsumennya.

Jika konsumen menolak tanggapan pengaduan dari lembaga keuangan syariah, maka lembaga keuangan syariah harus memberikan informasi kepada Konsumen bahwa konsumen dapat mengupayakan penyelesaian pengaduan melalui jalur pengadilan atau jalur diluar pengadilan. Upaya penyelesaian di luar jalur pengadilan dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.²⁵ Klausula pemilihan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan atau jalur diluar pengadilan harus dicantumkan dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan antara Lembaga Keuangan Syariah dengan konsumennya.

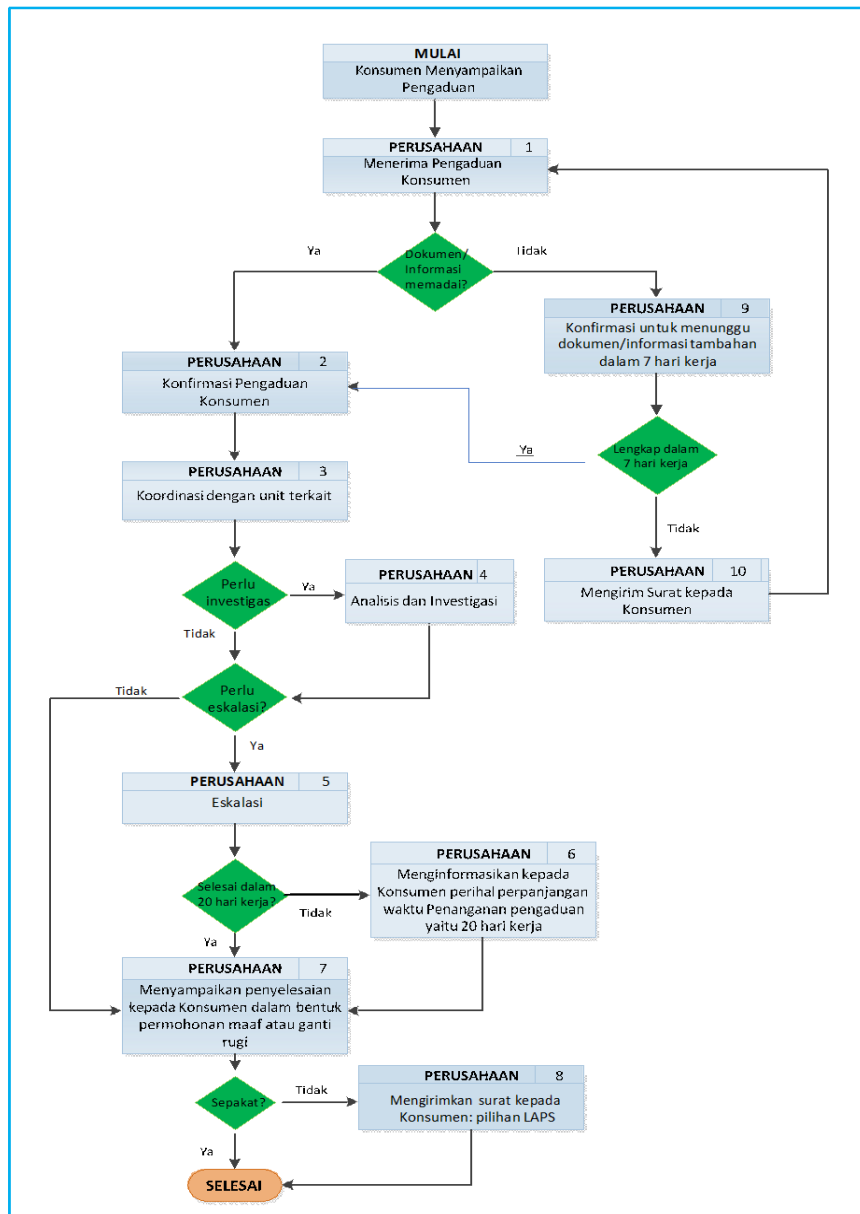
Lembaga Keuangan Syariah diharapkan dapat secara optimal menangani dan menyelesaikan Pengaduan dari Konsumennya melalui mekanisme internal PUJK (*Internal Dispute Resolution/IDR*) dan menjadikan IDR ini sebagai bagian dari budaya perlindungan

²⁵ 'Peraturan OJK Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan.', Pasal 25.

Konsumen yang terus dikembangkan, termasuk melakukan perubahan paradigma bahwa Konsumen Lembaga Keuangan Syariah merupakan mitra bukan hanya sebagai objek. Dengan demikian, penyelesaian yang diberikan oleh Lembaga Keuangan Syariah merupakan penyelesaian yang terbaik bagi Konsumen.

Penyelenggaraan layanan pengaduan konsumen oleh Lembaga Keuangan digambarkan dalam *flowcart* berikut ini:²⁶

²⁶ ‘OJK. Standar Internal Dispute Resolution (IDR) Sektor Jasa Keuangan. Juli 2016’, Hal. 14.



b. Penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen Lembaga Keuangan Syariah Yang Dilakukan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan menyelenggarakan upaya perlindungan konsumen lembaga keuangan syariah bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap setiap aktivitas kegiatan

usaha di sektor jasa keuangan (*market confidence*). Pelindungan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan juga bertujuan memberikan peluang bagi lembaga keuangan syariah agar dapat berkembang secara adil, efisien dan transparan. Selain itu juga, agar konsumen memahami hak dan kewajibannya terkait karakteristik sektor jasa keuangan syariah, layanan dan produknya.

Untuk melaksanakan upaya pelindungan konsumen lembaga keuangan syariah tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menyelenggarakan tindakan pelayanan pengaduan. Tindakan pelayanan pengaduan yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu dengan memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan oleh pelaku usaha di sektor jasa keuangan apabila pada saat dilakukan upaya penyelesaian pengaduan melalui mekanisme internal pelaku usaha jasa keuangan (*internal dispute resolution*) antara konsumen dan lembaga keuangan syariah tidak tercapai kesepakatan.²⁷

Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 ini merupakan penyempurnaan dari POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Penyempurnaan peraturan ini bertujuan dalam rangka penguatan pelindungan konsumen dan

²⁷ 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Penjelasan Umum.

masyarakat, menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan mengenai pentingnya perlindungan konsumen serta meningkatkan kepercayaan masyarakat di sektor jasa keuangan. Selain itu, penyempurnaan peraturan ini juga untuk menyikapi perkembangan inovasi dan teknologi yang cepat, kompleks dan dinamis serta penyesuaian regulasi dan kebijakan baru di sektor jasa keuangan.²⁸

Substansi penyempurnaan untuk memperkuat perlindungan konsumen dan masyarakat yang tercakup dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 antara lain:²⁹

- 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;

²⁸ ‘Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan.’, penjelasan umum.

²⁹ ‘OJK. Siaran Pers Nomor SP 24_DHMS_OJK_V_2022 Tanggal 18 Mei 2022. POJK Perlindungan Konsumen.Pdf’, <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Terbitkan-POJK-Baru-Perlindungan-Konsumen.aspx>.

- 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.

Saat ini, Otoritas Jasa Keuangan telah menyediakan 3 jenis layanan konsumen sektor jasa keuangan yaitu berupa layanan penerimaan informasi, layanan pemberian informasi dan layanan pengaduan yang dapat

dimanfaatkan oleh Konsumen Lembaga Keuangan Syariah melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi Di Sektor Jasa Keuangan. Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi Di Sektor Jasa Keuangan adalah suatu mekanisme dan perangkat sistem yang dikelola oleh Otoritas untuk melaksanakan layanan Konsumen dan/atau masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.³⁰ Penyelenggaraan layanan konsumen di sektor jasa keuangan tersebut bertujuan untuk memberikan akses bagi konsumen dan masyarakat dalam memberi, menerima informasi dan/atau penyelesaian pengaduan kepada OJK untuk mewujudkan perlindungan konsumen.

1) Layanan Penerimaan Informasi

Informasi adalah keterangan, pernyataan yang disampaikan baik dalam bentuk data, fakta, maupun penjelasan maupun penjelasannya yang disajikan dalam berbagai bentuk kemasan dan format. Layanan penerimaan informasi yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan bentuk layanan penerimaan atas informasi/laporan yang disampaikan oleh Konsumen dan/atau masyarakat kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Informasi dari konsumen dan/atau masyarakat yang dapat diterima dan proses oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan informasi yang terkait dengan sektor jasa keuangan, layanan, produk dan informasi lainnya yang terkait dengan sektor jasa keuangan. Sedangkan

³⁰ 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Ketentuan Umum, Pasal 1 angka 4.

informasi/pengaduan konsumen yang tidak terkait dengan sektor jasa keuangan tidak dapat diterima dan tidak dapat diproses oleh Otoritas Jasa Keuangan. Terhadap informasi yang diterima tersebut, Otoritas Jasa Keuangan dapat memberikan tanggapan kepada konsumen dan/atau masyarakat melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telpon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.³¹

2) Layanan Pemberian Informasi

Layanan pemberian informasi merupakan layanan yang disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap permintaan informasi dan/atau pertanyaan (*inquiry*) yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat kepada Otoritas Jasa Keuangan. Pemberian informasi kepada konsumen dan masyarakat dapat dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui surat, surat elektronik, laman Otoritas Jasa Keuangan, telpon, tatap muka dan/atau media lain yang dikelola secara resmi oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pada sektor perbankan Informasi yang dapat diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan kepada konsumen dan masyarakat adalah informasi terkait karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produk antara lain meliputi tabungan, *safe deposit box*, kredit/pembiayaan berdasarkan prinsip syariah, kelembagaan perbankan dan perizinan bank.

³¹ ‘Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf’, Pasal 5 dan Pasal 6.

Di sektor industri keuangan non bank, informasi yang dapat diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan antara lain informasi terkait asuransi jiwa, asuransi umum, *bancaassurance*, pembiayaan multi guna, pembiayaan kendaraan berdasarkan prinsip syariah, penyaluran pinjaman dengan jaminan berdasarkan hukum gadai, program pensiun iuran pasti, layanan pinjam meminjam uang berbasis teknologi informasi yang telah mendapat izin dari Otoritas Jasa Keuangan, kelembagaan dan perizinan industri keuangan non bank, dan lembaga keuangan mikro yang telah mendapat izin.

3) Layanan Pengaduan

Dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen lembaga keuangan Syariah, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan layanan pengaduan sebagai upaya untuk penyelesaian pengaduan konsumen. Terdapat 2 (dua) Layanan pengaduan yang diberikan oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu berupa layanan pengaduan yang berindikasi sengketa dan layanan pengaduan konsumen yang berindikasi pelanggaran ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.³²

Pengaduan berindikasi sengketa adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada Konsumen karena pelaku usaha jasa keuangan tidak memenuhi perjanjian dan/atau

³² 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Pasal 9.

dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.³³ Sedangkan Pengaduan Berindikasi Pelanggaran adalah penyampaian ungkapan oleh Konsumen dan/atau masyarakat atas indikasi pelanggaran ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang diduga terjadi karena kesengajaan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan.³⁴

Layanan pengaduan konsumen lembaga keuangan syariah yang berindikasi sengketa diupayakan penyelesaiannya oleh Otoritas Jasa Keuangan dengan cara melakukan fasilitasi mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dalam rangka penyelesaian sengketa. Konsumen lembaga keuangan syariah dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui cq Anggota Komisioner Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen cq. Satuan Kerja di Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen; atau cq. Kepala Regional Otoritas Jasa Keuangan atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan.

Pengaduan konsumen lembaga keuangan syariah yang berindikasi sengketa yang diupayakan penyelesaiannya oleh Otoritas Jasa Keuangan harus memenuhi persyaratan dan kelengkapan dokumen sekurang-kurangnya sebagai berikut:³⁵

³³ 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Pasal 1 angka 6.

³⁴ 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Pasal 1 angka 7.

³⁵ 'Peraturan OJK Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen Di Sektor Jasa Keuangan Oleh OJK.Pdf', Pasal 10 ayat 4.

- 1) Konsumen mengalami kerugian dan/atau potensi kerugian materiil yang ditimbulkan oleh Lembaga Keuangan Syariah paling banyak sebesar Rp500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah) kecuali untuk asuransi syariah paling banyak Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta);
- 2) Pengaduan yang berindikasi sengketa telah dilakukan upaya penyelesaian oleh Lembaga Keuangan Syariah namun ditolak oleh konsumen;
- 3) Pengaduan yang berindikasi sengketa yang diajukan bukan merupakan sengketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa;
- 4) Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan bersifat keperdataan;
- 5) Pengaduan Berindikasi Sengketa yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan;
- 6) Pengajuan penyelesaian Pengaduan Berindikasi Sengketa tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal Tanggapan Pengaduan. Dalam hal Konsumen mengajukan keberatan atas Tanggapan Pengaduan, pengajuan penyelesaian Pengaduan tidak melebihi 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal tanggapan atas keberatan;

7) Permohonan disampaikan secara tertulis yang memuat deskripsi Pengaduan Berindikasi Sengketa disertai dengan kelengkapan dokumen pendukung.

c. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan

Aspek kepercayaan dan upaya perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan merupakan point yang perlu mendapatkan perhatian khusus dan senantiasa diupayakan dalam rangka meningkatkan kepercayaan konsumen lembaga keuangan dan masyarakat terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan produknya (*market confidence*). Mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien akan memperkuat perlindungan konsumen dan di sisi lain mendukung perkembangan sektor jasa keuangan.

Untuk mengoptimalkan aspek perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan serta upaya penyelesaian sengketa di bidang jasa keuangan, OJK membuat suatu aplikasi yang berbasis web yang dikenal dengan nama “Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)”. APPK merupakan sebuah *web-based* portal yang disediakan oleh OJK untuk pihak-pihak yang berkaitan dengan penanganan pengaduan konsumen lembaga keuangan dan penyelesaian sengketa di bidang jasa keuangan. Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) merupakan sistem layanan konsumen terintegrasi antara OJK, konsumen lembaga keuangan dan lembaga jasa

keuangan yang telah berizin di OJK. Melalui portal ini upaya perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan menjadi lebih optimal.

Bagi konsumen aplikasi ini mempermudah penyampaian pengaduan ke Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) secara *online*, mempermudah memantau penanganan yang telah dan sedang dilakukan PUJK, dan mempermudah komunikasi dengan PUJK. Selain itu, apabila konsumen tidak setuju dengan tanggapan penyelesaian yang di tawarkan oleh PUJK, konsumen dapat dengan mudah meneruskan sengketa ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) melalui aplikasi APPK.

Bagi pelaku usaha jasa keuangan, APPK bermanfaat untuk menerima informasi pengaduan dari konsumennya (terdapat fitur notifikasi) sehingga informasi pengaduan lebih cepat diketahui dan segera ditangani serta dapat lebih cepat dalam penyampaian informasi tindak lanjut penanganan pengaduan kepada konsumen. Selain itu, pelaku usaha juga dapat secara langsung mendapatkan informasi dari konsumen untuk perbaikan produk dan layanannya.³⁶

Bagi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), dengan adanya APPK ini, akan mempercepat dan mempermudah menerima informasi permintaan penyelesaian sengketa konsumen, mempermudah mendapatkan dokumen pengaduan, dan penyampaian tindak lanjut penanganan sengketa ke konsumen.

³⁶ Bernadetta Tjandra Wulandari, 'Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) Otoritas Jasa Keuangan Penajaman Aspek Perlindungan Pada Sistem Jasa Keuangan', Fakultas Hukum Unika AtmaJaya. 2022.

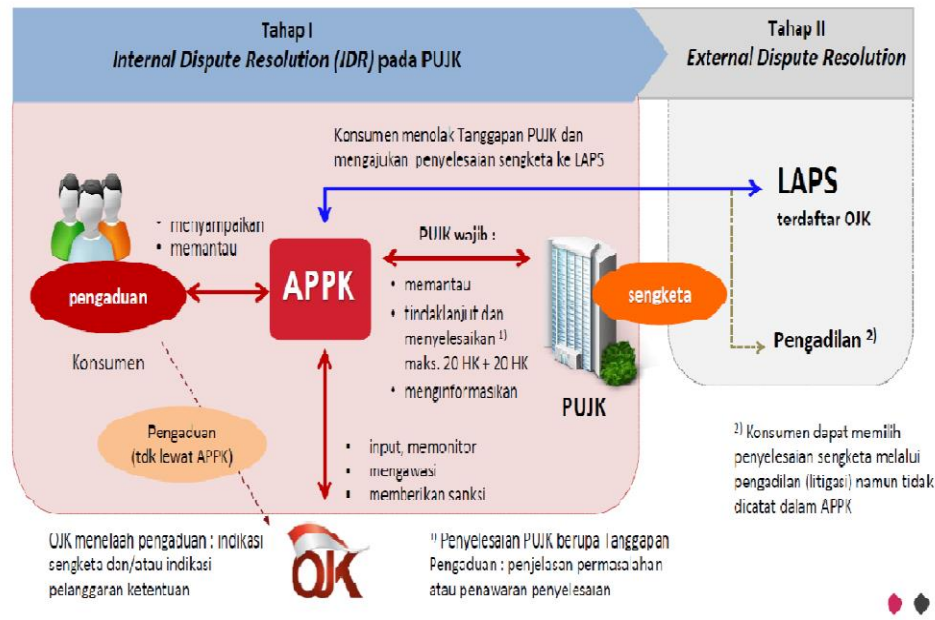
Sementara bagi OJK, aplikasi ini dapat mempermudah pemantauan proses penanganan pengaduan oleh pelaku usaha jasa keuangan dan proses penyelesaian sengketa, mendapat informasi pengaduan yang terindikasi pelanggaran ketentuan, dapat memetakan klasifikasi pengaduan yang sering terjadi sehingga dapat menjadi dasar penyempurnaan ketentuan dan pengawasan terhadap lembaga keuangan. APPK juga akan menyediakan sistem monitoring bagi OJK untuk memantau dan memastikan bahwa proses penanganan pengaduan oleh PUJK dan upaya penyelesaian sengketa oleh LAPS terlaksana secara lancar dan efektif.

APPK merupakan Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. Sistem APPK ini merupakan wujud dari implementasi dari beberapa ketentuan yang diterbitkan oleh OJK yaitu POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Secara singkat penanganan pengaduan konsumen melalui APPK OJK tergambar dalam gambar berikut:³⁷

³⁷ 'Departemen Perlindungan Konsumen. Mekanisme Penanganan Pengaduan Dan Penyelesaian Sengketa Di Sektor Jasa Keuangan', Bahan sosialisasi tahun 2023.

Penanganan Pengaduan dan Sengketa Dengan APPK



Sumber: OJK. Bahan Sosialisasi Departemen Perlindungan Konsumen, 2023.

Namun demikian, dalam pelaksanaan APPK ini, masih terdapat beberapa kendala yaitu terkait dengan hambatan jaringan internet terutama di wilayah kota/daerah terpencil sehingga dikhawatirkan pengaduan yang seharusnya tersampaikan dengan baik kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan melalui notifikasi aplikasi menjadi terhambat, sehingga Pelaku Usaha Jasa Keuangan tidak dapat menindaklanjuti pengaduan konsumen dengan sesegera mungkin. Kendala perangkat yang digunakan juga dihadapi oleh konsumen lembaga keuangan yang tidak memiliki perangkat yang memadai. Oleh karena adanya kendala tersebut dikhawatirkan akan menghambat pelaksanaan dari Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen yang pada akhirnya pemenuhan aspek perlindungan konsumen pengguna layanan jasa keuangan menjadi tidak tercapai dengan maksimal.

Berdasarkan siaran pers OJK yang disampaikan pada tanggal 7 Januari 2023, Periode Januari 2022 sampai dengan 30 Desember 2022, OJK telah menerima 315.783 layanan, termasuk diantaranya 14.764 pengaduan, 92 pengaduan berindikasi pelanggaran, dan 3.018 sengketa yang masuk ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Dari jumlah pengaduan 14.764 tersebut, sebanyak 7.419 merupakan pengaduan sektor perbankan, 7.252 pengaduan sektor IKNB, dan sisanya merupakan layanan sektor Pasar Modal. Tercatat OJK telah menindaklanjuti/menyelesaikan sebanyak 13.332 (90 persen) pengaduan.³⁸

3. Faktor yang berpengaruh terhadap efektivitas UU No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK Dalam Perlindungan Konsumen

a. Ditinjau dari sisi Konsumen (literasi/pemahaman tentang produk)

Pengaduan konsumen di bidang jasa keuangan syariah seringkali disebabkan oleh perbedaan pemahaman konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan atas produk/jasa yang ditawarkan oleh lembaga keuangan syariah. Oleh karena itu, hal Utama yang harus dilakukan oleh konsumen sebelum menggunakan suatu produk/jasa dari lembaga keuangan syariah adalah memahami terlebih dahulu mengenai karakteristik, manfaat, kelebihan dan kekurangan dari produk/jasa tersebut. Konsumen lembaga keuangan syariah harus meminta

³⁸ OJK. Siaran Pers. 7 Januari 2023. Perkuat Layanan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. SP 03.DHSM.1.2023.Pdf, Link siaran pers: <http://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-Perkuat-Layanan-Konsumen-Sektor-Jasa-Kuangan,-Peresmian-Lokasi-Baru-Kontak-157.aspx>.

penjelasan semaksimal mungkin informasi produk/jasa keuangan yang akan digunakan kepada pelaku usaha jasa keuangan syariah.

b. Ditinjau dari sisi PUJK (ketaatan pada ketentuan, kecukupan SDM)

Pengaduan konsumen di bidang jasa keuangan juga seringkali disebabkan dari pelaku usaha jasa keuangan. Pelaku jasa keuangan tidak memberikan informasi yang lengkap kepada konsumen. Tidak jarang pelaku usaha jasa keuangan hanya menjelaskan manfaat/keuntungan dari menggunakan suatu produk/jasa keuangan sedangkan kelemahan dari produk tersebut dibandingkan dengan produk/jasa sejenis tidak dijelaskan kepada Konsumen. Penyebab lain ini bisa saja disebabkan oleh produk/jasa yang ditawarkan tidak sesuai ketentuan dan juga disebabkan pegawai lembaga jasa keuangan yang tidak memahami produk yang ditawarkan sehingga menimbulkan kesalahpahaman informasi yang disampaikan kepada konsumen.

c. Ditinjau dari sisi OJK (dukungan aturan, sistem dan kecukupan SDM)

Untuk melaksanakan upaya Pelindungan konsumen lembaga keuangan syariah, diperlukan adanya dukungan aturan yang memadai. Untuk itu, OJK telah membuat beberapa peraturan pendukung yaitu POJK Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, POJK Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK), POJK Nomor 31/POJK.07/2020 tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa

Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan, dan POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu perlu adanya dukungan sistem yang memadai agar perlindungan bisa berjalan efektif. Untuk itu, OJK telah membangun suatu sistem layanan konsumen terintegrasi yang disebut dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK). Aspek terpenting dalam upaya pelaksanaan perlindungan konsumen adalah aspek SDM. Untuk itu, OJK perlu memaksimalkan SDM di kantor pusat, Kantor Regional OJK dan kantor OJK yang ada diseluruh wilayah Indonesia.

B. Analisis Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Syariah Ditinjau Dari Teori Efektivitas Hukum Menurut Professor Anthony Allott

Berdasarkan teori *Effectiveness of Law* Professor Anthony Allott (Allot) sebagaimana dikutip oleh Diana Tantri Cahyaningsih, menyatakan bahwa efektifitas hukum (undang-undang) diukur melalui 3 derajat penerapan, yaitu pertama “ketika undang-undang tersebut berhasil menjadi pencegah (*preventif*) bagi subyek hukum dari perbuatan yang dilarang”. Kedua “ketika undang-undang berhasil menjadi penyelesaian dari sengketa (*curative*) yang timbul diantara subyek hukum”. Ketiga “ketika undang-undang menjadi penyedia kebutuhan bagi subyek hukum untuk melakukan perbuatan hukum (*facilitative*)”, undang-undang tersebut berhasil menyediakan aturan-aturan yang memfasilitasi kebutuhan mereka”.³⁹

³⁹ Diana Tantri Cahyaningsih, ‘Mengurai Teori Effectiveness of Law Anthony Allot’, Rechts Vinding Online, Media Pembinaan Hukum Nasional. Maret 2020.

Ditinjau dari teori *Effectiveness of Law* Professor Anthony Allott (Allot) tersebut, menurut penulis penerapan pasal 28 dan pasal 31 UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikatakan berjalan efektif karena pasal 28 dan 31 UU 21/2011 tersebut menjadi payung hukum bagi OJK untuk melakukan perlindungan konsumen lembaga keuangan syariah dengan cara melaksanakan edukasi dan literasi keuangan kepada konsumen lembaga keuangan syariah.

Pasal 28 dan pasal 31 UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan juga menjadi dasar bagi OJK melakukan perlindungan konsumen lembaga keuangan syariah secara *preventif* yaitu dengan membuat peraturan pelaksanaan berupa Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan/Atau Masyarakat. Undang-Undang OJK dan Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 juga menjadi sebagai *facilitative* bagi seluruh lembaga keuangan syariah untuk melaksanakan kegiatan edukasi dan literasi keuangan kepada konsumen dan masyarakat. Kewajiban pelaksanaan kegiatan dalam rangka peningkatan literasi keuangan tersebut menjadi program tahunan yang harus dilaksanakan oleh Lembaga Keuangan Syariah yang dilakukan secara terencana, terukur, berorientasi pada pencapaian, kolaborasi dan berkelanjutan.⁴⁰ Untuk memastikan kepatuhan lembaga keuangan syariah dalam melakukan edukasi kepada konsumen dan masyarakat, OJK dapat

⁴⁰ ‘Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat’, Pasal 5.

mengenaikan sanksi administratif berupa peringatan lisan dan peringatan tertulis kepada lembaga keuangan syariah yang tidak melaksanakan kegiatan edukasi dimaksud.⁴¹

Namun demikian jangkauan pelaksanaan edukasi dan literasi perlu ditingkatkan lebih *masive* lagi, terutama edukasi dan literasi kepada konsumen dan masyarakat yang belum memiliki kesempatan pendidikan, buruh, petani, nelayan, penyandang disabilitas, pekerja sektor informal, maupun masyarakat wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal). Oleh karena itu, pelaksanaan perlindungan konsumen lembaga keuangan syariah melalui edukasi dan literasi keuangan kepada konsumen lembaga keuangan syariah dan masyarakat tidak hanya menjadi kewajiban Otoritas Jasa Keuangan saja tetapi menjadi kewajiban Lembaga Keuangan Syariah juga.

Ditinjau dari teori *Effectiveness of Law* Anthony Allott, menurut penulis penerapan pasal 29 dan pasal 30 UU 21/2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dapat dikatakan berjalan efektif. Pasal 29 dan 30 UU 21/2011 menjadi payung hukum bagi OJK untuk melakukan perlindungan konsumen lembaga keuangan syariah dengan cara melaksanakan melakukan pelayanan pengaduan, penanganan pengaduan dan pembuatan aplikasi perlindungan konsumen.

Namun demikian, perlu adanya upaya OJK untuk lebih memaksimalkan kewenangan pasal 30 ayat 1 huruf (b) UU 21/2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan konsumen lembaga keuangan yaitu melakukan

⁴¹ ‘Peraturan OJK Nomor 76/POJK.07/2016 Tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan Masyarakat’, Sanksi Administratif. Pasal 28.

pembelaan hukum berupa mengajukan gugatan terhadap pihak yang menyebabkan kerugian konsumen dan/atau lembaga jasa keuangan.