

## PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN

Denia Maulani<sup>1)</sup> Vera Dwi Octavya<sup>2)</sup>  
FEB Universitas Ibn Khaldun Bogor  
Email : [denia@uika-bogor.ac.id](mailto:denia@uika-bogor.ac.id)

### ABSTRACT

*Financial Institutions in the Financial Services sector are currently experiencing very rapid development. Banking is one of the financial institutions that is used as a measure of the progress of a country. Therefore, to realize a financial system that grows in a sustainable and stable manner, and is able to protect the interests of consumers and the public. The government established the Financial Services Authority (OJK). The Financial Services Authority (OJK) has consumer protection in the form of consumer complaints. Consumer Protection is a forum for consumers and the public as a place for exchanging information along with services and resolving consumer complaints against financial institutions, especially in the financial or banking services sector. Data collection techniques were carried out through observation, literature study. The result of this paper is the development of consumer complaints in the financial services sector. The process of handling consumer complaints includes two ways, namely verbally and in writing. The advice given by the author is to increase education by conducting socialization. In order to minimize defaults.*

**Keywords:** OJK, consumer protection.

### ABSTRAK

Kegiatan Lembaga Keuangan sektor Jasa Keuangan pada sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perbankan merupakan salah satu lembaga keuangan yang dijadikan sebagai ukuran kemajuan suatu negara. Oleh karena itu, untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Maka, pemerintah membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terdapat perlindungan konsumen yang berupa pengaduan konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan wadah bagi konsumen dan masyarakat sebagai tempat bertukar informasi beserta pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen terhadap lembaga keuangan khususnya pada sektor jasa keuangan atau perbankan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah perkembangan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan. Proses penanganan pengaduan konsumen meliputi dua cara yaitu secara lisan dan tulisan.

**Kata Kunci:** OJK, Perlindungan konsumen.

### PENDAHULUAN

Terjadinya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terikat antar subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun

kelembagaan. Disamping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan diberbagai subsektor keuangan telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antar lembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan pada sektor jasa keuangan yang terintegrasi (Komisioner & Jasa, 2015).

Undang-undang Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 4 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasal 4 menyebutkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Dengan terbukanya dunia industri keuangan tentunya lembaga keuangan mempunyai tantangan tersendiri. Sekarang ini maraknya investasi bodong, informasi fiktif, dan berbagai ancaman lain yang sangat merugikan masyarakat menjadi pekerjaan berat untuk lembaga-lembaga keuangan.

Dalam hal ini, contoh kasus laporan dan pengaduan konsumen ke sektor jasa keuangan dari tahun 2020-2021 yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Laporan dan Pengaduan Konsumen di Otoritas Jasa Keuangan**

Keterangan	2020	2021
Informasi	36	10
Pengaduan	15	8

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2021)

Tabel 1.1 menunjukkan data pengaduan konsumen pada dua tahun terakhir periode 2020 sampai dengan 2021 data tersebut menunjukkan bahwa pada tahun 2020 terdapat 36 informasi dan 15 pengaduan. Pada tahun 2021. Terdapat 10 informasi dan 8 pengaduan, dan masih banyak laporan dan pengaduan konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Maka dari itu, sebaiknya pihak bank dan lembaga jasa keuangan lainnya agar lebih meningkatkan sistem keamanannya untuk meminimalisir risiko ternyata kasus laporan aduan gagal bayar atau yang merugikan masyarakat.

Beberapa hal diatas yang menjadi perhatian Otoritas Jasa Keuangan diantaranya pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi, praktik perlindungan konsumen yang sama di semua sektor jasa keuangan dan belum optimalnya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. 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.

## METODOLOGI

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan data-data yang diperoleh dalam bentuk dokumentasi dari Direktorat Manajemen Strategis, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dan Kemitraan Pemerintah Daerah, Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 01 – DKI Jakarta dan Banten.

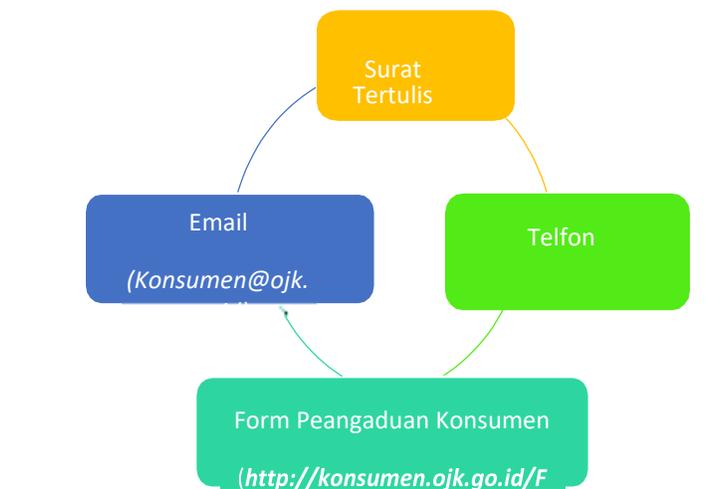
## HASIL PEMBAHASAN

### Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Secara Umum

OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

### Skema Peranan OJK dalam Memberikan Perlindungan Konsumen

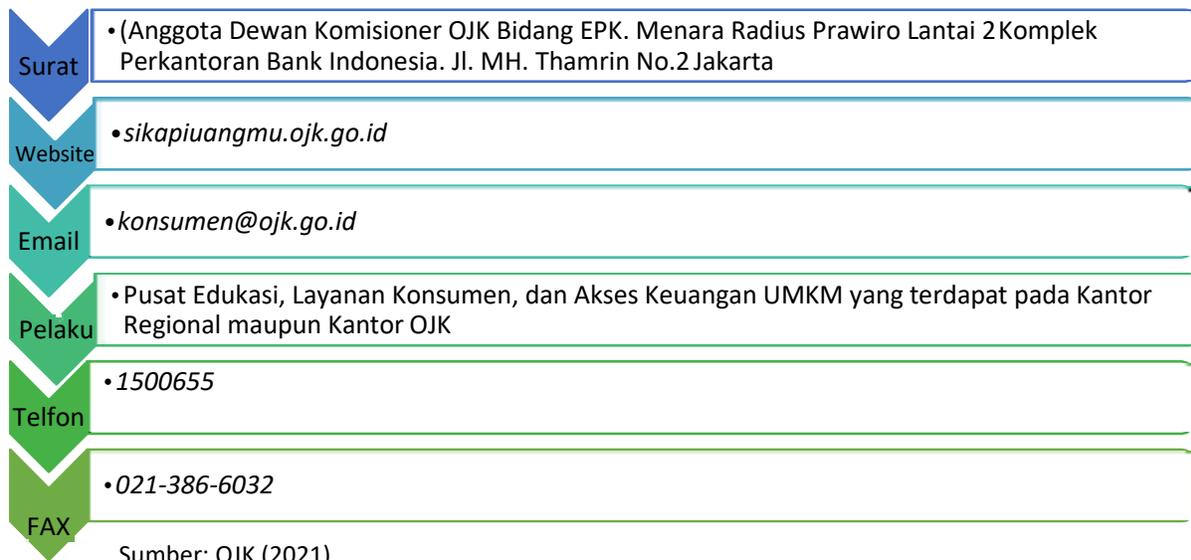
Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan Konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada Konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Lembaga Jasa Keuangan. Adapun Tata Cara Penyampaian permintaan informasi atau pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui sarana yang meliputi:



Sumber: <https://konsumen.ojk.go.id/Users/Login?ReturnUrl=%2f>

Gambar 1.1 Penyampaian Permintaan Informasi atau Pengaduan

Selain itu, ada juga Layanan Konsumen Keuangan Otoritas Jasa Keuangan lainnya yaitu sebagai berikut:



Gambar 2.1 Layanan Konsumen Keuangan OJK

Nasabah dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui beberapa cara sebagai berikut:

1. Surat

Konsumen/Nasabah Bank dapat mengajukan pengaduan melalui surat yang ditujukan ke alamat sebagai berikut: (Anggota Dewan Komisioner OJK Bidang EPK. Menara Radius Prawiro Lantai 2 Komplek Perkantoran Bank Indonesia. Jl. MH. Thamrin No.2 Jakarta.

2. Website

Konsumen/Nasabah juga dapat melakukan pengaduan melalui *website* resmi Otoritas Jasa Keuangan yaitu: [sikapiuangmu.ojk.go.id](http://sikapiuangmu.ojk.go.id).

3. Email

Selain Surat dan *Website*, konsumen/nasabah bank juga dapat menyampaikan pengaduan ke alamat email sebagai berikut: [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id).

4. PELAKU (Pusat Edukasi, Layanan Konsumen, dan Akses Keuangan UMKM) yang terdapat pada Kantor Regional maupun Kantor OJK.

Konsumen/Nasabah Bank juga dapat menyampaikan pengaduan melalui salah satu keunggulan program Pengaduan Konsumen dari Otoritas Jasa Keuangan adalah PELAKU (Pusat Edukasi, Layanan Konsumen, dan Akses Keuangan UMKM) yang terdapat pada seluruh Kantor Regional dan Kantor Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

## 5. Telepon

Salah satu cara pengaduan yang paling mudah dan cepat adalah melalui telepon. Konsumen/Nasabah Bank dapat menyampaikan pengaduan melalui Nomor Telepon sebagai berikut: **1500655**.

## 6. Fax

Pengaduan juga dapat disampaikan oleh Konsumen/Nasabah melalui Faksimile sebagai berikut: **021-386-6032**.

Adapun Persyaratan Pengaduan adalah sebagai berikut:



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan (2021)

Gambar 3.1 Persyaratan Pengaduan

### Keterangan:

1. Materi Pengaduan untuk melengkapi Materi Pengaduan dibutuhkan beberapa persyaratan antara lain:
  - a. Nilai Sengketa.
  - b. Telah Mengupayakan Penyelesaian kepada PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) atau Bank dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya.
  - c. Bersifat Keperdataan.
  - d. Bukan merupakan sengketa dalam proses peradilan.
  - e. Belum Pernah difasilitasi oleh OJK atau lembaga penyelesaian sengketa lainnya.
2. Permohonan Tertulis yang dimaksud adalah yang membuat kronologis dan dokumen pendukung pengaduan.
3. Bukti Identitas Diri yaitu berupa KTP/SIM/Passport.
4. Bukti Pelaporan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) atau Bank dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya. Konsumen harus memiliki bukti pelaporan dari bank atau lembaga jasa keuangan yang bersangkutan atau yang diadukan.
5. Pernyataan. Pernyataan yang dimaksud adalah sengketa tidak sedang dalam proses peradilan atau lembaga sengketa lainnya.

## KESIMPULAN

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegritas terhadap seluruh kegiatan didalam sektor jasa keuangan dengan skema peranan dalam memberikan perlindungan konsumen yaitu melalui Surat, *Website*, Email, dengan “Pelaku” (Pusat Edukasi, Layanan Konsumen, dan Akses Keuangan UMKM), Telfon, dan Fax.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buku Pedoman Tim Percepatan Akses Keuangan daerah (TPAKD)* (2018th ed.). (2018). Otoritas Jasa Keuangan. [sikapiuangmu.ojk.id](http://sikapiuangmu.ojk.id)
- kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* (edisi revi). Rajawali pers. Kasmir. (2017). *Bank dan Lembaga keuangan lainnya* (edisi revi). Rajawali pers.
- Keuangan, otoritas jasa. (2014). Organisasi Otoritas Jasa keuangan. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*.
- Komisioner, D., & Jasa, O. (2015). *Otoritas jasa keuangan republik indonesia*. OJK. (2017). *FAQ OJK*. [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)
- Perlindungan Konsumen*. (2020). FJP LAW OFFICES. <https://fjp-law.com/id/perlindungan-konsumen/>
- Statistik, B. P. (2020). *Perkembangan Teknologi Informasi dan komunikasi*.
- Tentang OJK*. (2017). [Ojk.go.id](http://Ojk.go.id).
- Tugas dan Fungsi OJK*. (2017). [Ojk.go.id](http://Ojk.go.id)