

**BAB II**

**TINJAUAN TEORITIS TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM**

**NASABAH ASURANSI MELALUI PEMBERDAYAAN PERAN**

**OTORITAS JASA KEUANGAN UNTUK PENGEMBALIAN DANA**

**NASABAH**

**A. Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian jo POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan**

**1. Pengertian Perlindungan Konsumen Dalam Hukum Perasuransian Indonesia**

Pengertian konsumen secara hukum tidak hanya terbatas kepada pembeli, bahkan kalau disimak secara cermat pengertian konsumen sebagaimana terdapat di dalam Pasal 1 butir 2 UUPK, tidak dinyatakan kata pembeli, pengertian pemakai dalam definisi tersebut di atas menunjukkan bahwa barang atau jasa dalam rumusan pengertian konsumen tidak harus sebagai hasil dan transaksi jual beli. Dengan demikian, hubungan konsumen dengan pelaku usaha tidak terbatas hanya karena berdasarkan hubungan transaksi atau perjanjian jual beli saja, melainkan lebih dan pada hal tersebut seseorang dapat dinyatakan sebagai konsumen.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Siahaan N.H.T, 2005, *Hukum Konsumen Perlindungan Konsumen Dan Tanggung Jawab Produk*, Jakarta:Pantai Rei, hlm.22-24.

Banyak negara secara tegas menetapkan siapa yang dinyatakan sebagai konsumen dalam perUndang-Undangannya, konsumen dibatasi sebagai "setiap orang yang membeli barang yang disepakati, baik menyangkut harga dan cara cara pembayarannya, tetapi tidak termasuk mereka yang mendapatkan barang untuk dijual kembali atau lain-lain keperluan komersial.<sup>2</sup>

Pengertian konsumen secara otentik telah dirumuskan di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2 Undang-Undang No. 8 Tahun 1999. Dalam undang-undang ini yang dimaksud dengan perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen, jelaslah bahwa adanya undang-undang ini untuk melindungi kita sebagai konsumen karena selama ini konsumen amat lemah posisinya.

Perkembangan kemajuan perusahaan untuk memberikan pelayanan tentunya tidak terlepas dari perlindungan atas hak-hak yang terdapat oleh para konsumen karena adanya kebebasan apapun maupun aktifitas yang akan dilakukan. Di dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) merumuskan sejumlah hak penting konsumen, menurut Pasal 4 ada sembilan hak dari konsumen, delapan diantaranya hak eksplisit diatur dalam UUPK dan satu hak lainnya diatur dalam ketentuan peraturan perUndang-Undangannya lainnya. Hak-hak tersebut adalah:<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Undang Undang Perlindungan Konsumen 8 Tahun 1999 Pasal 7 huruf C.

<sup>3</sup> Pasal 4 Undang-Undang No 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan atas barang dan jasa;
- b. Hak untuk memilih barang dan jasa;
- c. Hak mendapatkan informasi yang benar, jelas dan jujur atas barang dan jasa;
- d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya;
- e. Hak untuk mendapatkan bantuan hukum (advokasi), perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f. Hak dalam pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. Hak untuk diperlakukan dengan secara benar, jujur dan tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi atas barang atau jasa yang merugikan;
- i. Hak-hak yang ditentukan dalam perUndang-Undangan lain.  
Kewajiban para konsumen diantaranya meliputi:
  - 1) Membaca dan mengikuti petunjuk informasi atau prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan jasa atau demi keamanan dan keselamatan;
  - 2) Beriktikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
  - 3) Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.

Pasal 4 Undang-Undang Perlindungan Konsumen menjamin hak konsumen atas kenyamanan, keamanan dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang/jasa.

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang dinyatakan dalam Pasal 1 ayat (1) bahwa perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Cakupan perlindungan konsumen itu dapat dibedakan dalam dua aspek, yaitu:

- a. Perlindungan terhadap kemungkinan barang yang diserahkan kepada konsumen tidak sesuai dengan apa yang telah disepakati;
- b. Perlindungan terhadap diberlakukannya syarat-syarat yang tidak adil kepada konsumen.

Di bidang perindustrian dan perdagangan nasional telah menghasilkan berbagai variasi barang dan/atau jasa yang dapat dikonsumsi. Di samping itu, globalisasi dan perdagangan bebas yang didukung oleh kemajuan teknologi telekomunikasi dan informatika telah memperluas ruang gerak arus transaksi barang dan/atau jasa melintasi batas-batas wilayah suatu negara, sehingga barang dan/atau jasa yang ditawarkan bervariasi baik produksi luar negeri maupun produksi dalam negeri. Kondisi yang demikian pada satu pihak mempunyai manfaat bagi konsumen karena kebutuhan konsumen akan barang dan/atau jasa yang diinginkan dapat terpenuhi serta semakin terbuka lebar kebebasan untuk memilih aneka jenis

dan kualitas barang dan/atau jasa sesuai dengan keinginan dan kemampuan konsum

Di sisi lain, kondisi dan fenomena tersebut di atas dapat mengakibatkan kedudukan pelaku usaha dan konsumen menjadi tidak seimbang dan konsumen berada pada posisi yang lemah. Konsumen menjadi objek aktivitas bisnis untuk meraup keuntungan yang sebesar-besarnya oleh pelaku usaha melalui kiat promosi, cara penjualan, serta penerapan perjanjian standar yang merugikan konsumen.

Undang-Undang tentang Perlindungan Konsumen ini dirumuskan dengan mengacu pada filosofi pembangunan nasional, bahwa pembangunan nasional termasuk pembangunan hukum yang memberikan perlindungan terhadap konsumen adalah dalam rangka membangun manusia Indonesia seutuhnya yang berlandaskan pada falsafah kenegaraan Republik Indonesia yaitu dasar negara Pancasila dan konstitusi negara Undang-Undang Dasar 1945.

Selain itu, pada Undang-Undang No 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam rangkaiannya pada Pasal 28 yang wewenangnya diberikan kepada lembaga yang bernama OJK untuk menerapkan fungsi edukasi dan perlindungan konsumen dalam industri jasa keuangan. Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen menjadi nilai tambah tersendiri bagi OJK karena ini menjadi pilar penting bagi OJK untuk mewujudkan industri keuangan nasional yang baik.

Otoritas Jasa Keuangan juga menerbitkan Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Konsumen sangat diutamakan dalam peraturan ini. Ini terlihat bagaimana perumusan mengenai perlindungan konsumen industri jasa keuangan sangat lengkap.

## **2. Pengertian Sistem Perasuransian yang Sehat Mewujudkan Perlindungan Konsumen**

Pada konsideran didalam Undang Undang Perasuransian Nomor 40 Tahun 2014 yang pada intinya menjelaskan bahwa perasuransian yang sehat merupakan perasuransian yang dapat diandalkan, amanah dan kompetitif akan meningkatkan perlindungan bagi polis, tertanggung atau peserta dan berperan mendorong pembangunan nasional.

Dalam Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2014 tentang Perasuransian, Pasal 1 menyatakan bahwa asuransi adalah perjanjian antara dua pihak yaitu perusahaan asuransi dan pemegang polis yang menjadi dasar bagi penerimaan premi oleh perusahaan asuransi sebagai imbalan yang salah satunya untuk memberipenggantian kepada tertanggung atau pemegang polis karena kerugian kerusakan dan lain lain.

Dalam penerapan tata kelola perusahaan yang baik yang mana perusahaan perasuransian, tertuang dalam POJK Nomor 73/POJK.05/2016 Pasal 2 menjelaskan bahwa perusahaan perasuransian wajib menerapkan prinsip tata kelola perusahaan yang baik dalam setiap kegiatan usahanya

pada seluruh tingkatan atau jenjang organisasi. Prinsip yang baik yang dimaksudkan adalah<sup>4</sup>

- a. Keterbukaan (*transparency*), yaitu keterbukaan dalam proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam pengungkapan dan penyediaan informasi yang relevan mengenai Perusahaan Perasuransian, yang mudah diakses oleh Pemangku Kepentingan sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan di bidang perasuransian serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat;
- b. Akuntabilitas (*accountability*), yaitu kejelasan fungsi dan pelaksanaan pertanggungjawaban Organ Perusahaan Perasuransian sehingga kinerja Perusahaan Perasuransian, dapat berjalan secara transparan, wajar, efektif, dan efisien;
- c. Pertanggungjawaban (*responsibility*), yaitu kesesuaian pengelolaan Perusahaan Perasuransian dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan di bidang perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat;
- d. Kemandirian (*independency*), yaitu keadaan Perusahaan Perasuransian yang dikelola secara mandiri dan profesional serta bebas dari Benturan Kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun yang tidak sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan di bidang

---

<sup>4</sup> Pasal 2 ayat 2 POJK Nomor 73/POJK.05/2016 Tentang Tata Kelola Perusahaan Yang Baik Bagi Perusahaan Perasuransian

perasuransian dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat; dan

- e. Kesetaraan dan kewajaran (*fairness*), yaitu kesetaraan, keseimbangan, dan keadilan di dalam memenuhi hak-hak Pemangku Kepentingan yang timbul berdasarkan perjanjian, ketentuan peraturan perUndang-Undangan di bidang perasuransian, dan nilai-nilai etika serta standar, prinsip, dan praktik penyelenggaraan Usaha Perasuransian yang sehat.

Penerapan tata kelola perusahaan perasuransian yang baik bertujuan untuk mengoptimalkan nilai perusahaan perasuransian bagi pemangku kepentingan khususnya pemegang polis, tertanggung, peserta dan atau pihak yang berhak memperoleh manfaat. Perusahaan perasuransian yang baik berguna juga untuk meningkatkan pengelolaan perusahaan secara professional, efektif dan efisien.

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 yang menjadi salah satu terciptanya sistem perasuransian yang baik.

### **3. Tujuan, Manfaat Asuransi, Fungsi Asuransi, Ciri-Ciri Asuransi Yang Sehat, dan Ketentuan-Ketentuan/Pasal-Pasal Yang Mengatur.**

Menurut Danarti menjelaskan bahwa Fungsi, Manfaat, dan tujuan Asuransi adalah sebagai berikut:<sup>5</sup>

#### a. Fungsi Asuransi.

Fungsi asuransi dapat dielaskan sebagai berikut:

##### 1) Transfer risiko.

Dengan membayar premi yang relatif kecil, seseorang atau perusahaan dapat memindahkan ketidakpastian atas hidup dan harta bendanya (risiko) ke perusahaan asuransi.

##### 2) Kumpulan Dana

Premi yang diterima akan dihimpun oleh perusahaan asuransi sebagai dana untuk membayar risiko yang terjadi.

#### b. Manfaat Asuransi

Menurut Danarti asuransi yang dikenal di Indonesia antara lain asuransi jiwa, asuransi kerugian, dan asuransi kesehatan. Asuransi kerugian adalah asuransi yang melindungi harta benda, misalnya rumah beserta isinya, apartemen, mobil, dan lain-lain. Asuransi mobil ditujukan untuk melindungi dari berbagai macam ancaman bahaya yang tidak terduga, misalnya tabrakan, pencurian beberapa mobil, atau bahkan

---

<sup>5</sup> Danarti, Dessy, 2011. *Jurus Pintar Asuransi Agar Anda Tenang, Aman Dan Nyaman*, Jakarta: G-Media, hlm. 34-40.

mobil itu sendiri yang dicuri. Dengan asuransi, kita dapat mengendarai mobil dengan rasa tenang dan aman ke manapun bepergian.

Jadi, pada prinsipnya pihak perusahaan asuransi memperhatikan masa depan kehidupan dan turut memikirkan serta berusaha untuk memperkecil kerugian yang mungkin timbul akibat terjadi risiko dalam melaksanakan kegiatan usaha, baik terhadap pribadi atau perusahaan.

c. Tujuan dan Teknik Pemecahan Asuransi

Menurut Danarti (2011:16) tujuan dan teknik pemecahan asuransi diklasifikasikan sebagai berikut:

1). Dari Segi Ekonomi

Tujuannya yaitu mengurangi ketidakpastian dari hasil usaha yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan atau mencapai tujuan. Tekniknya dengan cara menghilangkan risiko pada pihak lain dan pihak lain tersebut mengombinasikan sejumlah risiko yang cukup besar, sehingga dapat diperkirakan dengan lebih tepat besarnya kemungkinan terjadinya kerugian.

2). Dari Segi Hukum

Tujuannya memindahkan risiko yang dihadapi oleh suatu objek atau suatu kegiatan bisnis kepada pihak lain. Tekniknya melalui pembayaran premi oleh tertanggung kepada penanggung dalam kontrak ganti rugi (polis asuransi), maka risiko beralih kepada penanggung.

3). Dari Segi Tata Niaga

Tujuannya membagi risiko yang dihadapi kepada semua peserta program asuransi. Tekniknya memindahkan risiko dari individu atau perusahaan ke lembaga keuangan yang bergerak dalam pengelolaan risiko (perusahaan asuransi), yang akan membagi risiko kepada seluruh peserta asuransi yang ditanganinya.

4). Dari Segi Kemasyarakatan

Tujuannya menanggung kerugian secara bersama-sama antar semua peserta program asuransi. Tekniknya semua anggota kelompok program asuransi memberikan kontribusinya untuk menyantuni kerugian yang diderita oleh seorang atau beberapa orang anggotanya.

5). Dari segi Sistematis

Tujuannya Meramalkan besarnya kemungkinan terjadinya risiko dan hasil ramalan itu dipakai sebagai dasar untuk membagi risiko kepada semua peserta (sekelompok) program asuransi. Tekniknya menghitung besarnya kemungkinan berdasarkan teori kemungkinan (*probability theory*), yang dilakukan oleh aktuaris maupun oleh *underwriter*.

#### 4. Prinsip-Prinsip Asuransi

Pada dasarnya, asuransi yang sehat merupakan asuransi yang mengikuti prinsip dasar dari asuransi. Prinsip dasar ini menjadi pedoman agar para pelaku dalam asuransi baik pelaku usaha maupun konsumen dapat beritikad baik. Prinsip dasarnya meliputi:

a. *Insurable Interest* atau Kepentingan yang Dipertanggungjawabkan<sup>6</sup>

Hak atau adanya hubungan dengan persoalan pokok dari suatu kontrak perasuransian, seperti menderita kerugian finansial akibat terjadinya kerusakan, dan kehancuran sUndang-Undang atau harta. Tanpa *Insurable Interest* sebuah kontrak dalam asuransi merupakan kontrak taruhan atau kontrak perjudian. Sehingga akan menimbulkan niat yang menyebabkan terjadinya kerugian dengan tujuan agar memperoleh santunan.

b. Kejujuran Sempurna (*Utmost Good Faith*)<sup>7</sup>

*Utmost Good Faith* adalah peserta berkewajiban memberitahu se jelas jelasnya dan teliti mengenai segala fakta fakta yang penting berkaitan dengan objek yang diasuransikan.

c. Prinsip Ganti Rugi (*Indemnity*)<sup>8</sup>

Penanggung menyediakan penggantian kerugian untuk kerugian yang nyata yang diderita tertanggung, dan tidak lebih besar daripada kerugian ini. Batas tertinggi kewajiban penanggung berdasarkan prinsip

---

<sup>6</sup> Hasan Ali, *Asuransi dalam Perspektif Hukum Islam*, 2004, Jakarta: Prenada Media, hlm.77.

<sup>7</sup> *Ibid.* hlm. 78.

<sup>8</sup> *Ibid.* hlm.78.

ini adalah memulihkan tertanggung pada ekonomi yang sama dengan posisi sebelum terjadi kerugian.

d. Prinsip Subrogasi (*Subrogation*)<sup>9</sup>

Prinsip ini diatur dalam Pasal 248 Kitab Undang Undang Hukum Dagang yang menjelaskan bahwa apabila seseorang penanggung telah membayar ganti rugi sepenuhnya kepada tertanggung, maka penanggung akan menggantikan kedudukan tertanggung dalam segala hal untuk menuntut pihak ketiga yang telah menimbulkan kerugian pada pihak tertanggung.

e. Prinsip Kontribusi (*contribution*)<sup>10</sup>

Tertanggung dapat saja mengasuransikan harta benda yang sama pada beberapa asuransi. namun bila terjadi kerugian atas objek yang diasuransikan maka secara otomatis berlaku prinsip kontribusi. Prinsip kontribusi terjadi apabila penanggung telah membayar penuh ganti rugi yang menjadi hak tertanggung, maka penanggung berhak menuntut perusahaan lain yang terlibat suatu penanggung untuk membayar ganti rugi masing masing yang besarnya sebanding dengan jumlah pertanggungan yang ditutupnya.

Setelah melihat dari prinsip prinsip diatas maka perusahaan asuransi harus menerapkan prinsip tersebut, agar terjadinya asuransi yang sehat dan dapat diandalkan.

---

<sup>9</sup> *Ibid. hlm. 79.*

<sup>10</sup> *Ibid, hlm. 80.*

## 5. Teori Tanggungjawab Perusahaan Asuransi menurut Hukum Perlindungan Konsumen dan Hukum Perasuransian

Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen terdapat Pasal yang mengatur tanggung jawab pelaku usaha atas konsumen. Pasal tersebut salah satunya Pasal 1 UUPK yang menyatakan bahwa, Pelaku Usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, serta Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.<sup>11</sup>

Dalam hukum tentang *product liability*, pihak korban/konsumen yang akan menuntut kompensasi pada dasarnya hanya diharuskan menunjukkan tiga hal: pertama, bahwa produk tersebut telah cacat pada waktu diserahkan oleh produsen; kedua, bahwa cacat tersebut telah menyebabkan atau turut menyebabkan kerugian/kecelakaan; ketiga, adanya kerugian. Namun juga diakui secara umum bahwa pihak korban/konsumen harus menunjukkan bahwa pada waktu terjadinya kerugian, produk tersebut pada prinsipnya berada dalam keadaan seperti waktu diserahkan oleh produsen.

---

<sup>11</sup> Pasal 1 ayat 1 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan konsumen.

Pentingnya hukum tentang tanggung jawab produsen (*product liability*) yang menganut prinsip tanggung jawab mutlak (*strict liability*) dalam mengantisipasi kecenderungan dunia sekarang ini yang lebih menaruh perhatian pada perlindungan konsumen dari kerugian yang diderita akibat produk yang cacat. Hal ini disebabkan karena sistem hukum yang berlaku sekarang dipandang terlalu menguntungkan pihak produsen, sementara produsen memiliki posisi ekonomis yang lebih kuat.

Tanggungjawab mutlak merupakan sistem tanggung jawab yang tidak berdasarkan kesalahan produsen (*strict product liability*). Oleh karena itu, dasar-dasar pemikiran pembentukan tanggung mutlak juga berlawanan dengan ideologi dan pemikiran teori tanggung jawab berdasarkan kesalahan. Penulis menemukan bahwa proses pembentukan prinsip tanggung jawab mutlak dipengaruhi oleh faktor-faktor eksternal hukum seperti pemikiran untuk melakukan modifikasi terhadap prinsip *laissez-faire*, paham kolektivisme dan konsep negara kesejahteraan, dan dukungan akademisi.

Dengan diberlakukannya prinsip *strict liability* diharapkan para produsen dan industriawan di Indonesia menyadari betapa pentingnya menjaga kualitas produk-produk yang dihasilkannya, sebab bila tidak selain akan merugikan konsumen juga akan sangat besar risiko yang harus ditanggungnya. Para produsen akan lebih berhati hati dalam memproduksi barangnya sebelum dilempar ke pasaran sehingga konsumen, baik dalam maupun luar negeri tidak akan ragu-ragu membeli produksi Indoensia.

Namun demikian, dengan berlakunya prinsip *strict liability* dalam hukum tentang *product liability* tidak berarti pihak produsen tidak mendapat perlindungan. Pihak produsen juga dapat mengasuransikan tanggung jawabnya sehingga secara ekonomis ia tidak mengalami kerugian yang berarti.<sup>12</sup>

Sebelum adanya pertanggung jawaban mutlak dengan pertanggungjawaban produk ada pula pertanggungjawaban kontraktual atau *contractual liability*. Pertanggungjawaban kontraktual (*contractual liability*) adalah tanggungjawab perdata atas dasar perjanjian/kontrak dari pelaku usaha (baik barang maupun jasa), atas kerugian yang dialami konsumen akibat mengkonsumsi barang yang dihasilkannya atau memanfaatkan jasa yang diberikannya. Dengan demikian, di dalam *contractual liability* ini terdapat suatu perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen. Dewasa ini, perjanjian atau kontrak antara pelaku usaha dengan konsumen nyaris selalu menggunakan perjanjian atau kontrak yang berbentuk standar atau baku. Oleh sebab itu di dalam hukum perjanjian, perjanjian atau kontrak semacam itu dinamakan perjanjian standar /perjanjian baku.

Tanggungjawab sosial atau *Corporate Social Responsibility (CSR)* ditegaskan dalam Undang-Undang No. 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas (UUPT). Dalam Pasal 74 UUPTT tentang CSR sebagai tindakan

---

<sup>12</sup> Samsul, Inosentius, *Perlindungan Konsumen Kemungkinan Penerapan Tanggung Jawab Mutlak*, 2004, Jakarta: Universitas Indonesia Fakultas Hukum Pascasarjana hlm. 45

sukarela perusahaan atau sebuah kewajiban hukum yang imperatif (wajib dilaksanakan) dengan mengatur sebagai berikut:<sup>13</sup>

- a. Perseroan yang menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam wajib melaksanakan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan.
- b. Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan merupakan kewajiban Perseroan yang dianggarkan dan diperhitungkan sebagai biaya Perseroan yang pelaksanaannya dilakukan dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran.
- c. Perseroan yang tidak melaksanakan kewajiban yang dikenai sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perUndang-Undangan.
- d. Ketentuan lebih lanjut mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dengan Peraturan Pemerintah.

Selanjutnya mengenai Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan diatur dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas. Dalam Peraturan Pemerintah tersebut mengatur mengenai:<sup>14</sup>

- a. Tanggung jawab sosial dan lingkungan yang dilakukan oleh Perseroan dalam menjalankan kegiatan usahanya di bidang dan/atau berkaitan dengan sumber daya alam berdasarkan Undang-Undang.

---

<sup>13</sup> Susanto A.B, *A Strategic Management Approach CSR*,2007, Jakarta: The Jakarta C.G, hlm.4.

<sup>14</sup> Penjelasan Peraturan Pemerintah (PP) No. 47 Tahun 2012 tentang Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas.

- b. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan dilakukan di dalam ataupun di luar lingkungan Perseroan.
- c. Tanggung jawab sosial dan lingkungan dilaksanakan berdasarkan rencana kerja tahunan yang memuat rencana kegiatan dan anggaran yang dibutuhkan untuk pelaksanaannya.
- d. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan disusun dengan memperhatikan kepatutan dan kewajaran.
- e. Pelaksanaan tanggung jawab sosial dan lingkungan wajib dimuat dalam laporan tahunan Perseroan untuk dipertanggungjawabkan kepada RUPS.
- f. Penegasan pengaturan pengenaan sanksi Perseroan yang tidak melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan.
- g. Perseroan yang telah berperan dan melaksanakan tanggung jawab sosial dan lingkungan dapat diberikan penghargaan oleh instansi yang berwenang.

**B. Tinjauan Teoritis Mengenai Peran Otoritas Jasa Keuangan terhadap Perusahaan Asuransi Menurut Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

**1. Tujuan Pembentukan Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan Merupakan Lembaga yang bergerak mengawasi sistem keuangan pada suatu industri atau sebuah instansi. OJK dibentuk berdasarkan krisis ekonomi yang terjadi pada tahun 1997-1998. Krisis ekonomi pada tahun itu menjadi pembelajaran bagi pemerintah dalam membuat suatu keputusan. agar tidak terjadinya krisis ekonomi seperti tahun tersebut maka pemerintah Indonesia membuat suatu lembaga pengawasan yang independen bernama Otoritas Jasa Keuangan. OJK dibentuk bertujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, yang diwujudkan melalui adanya sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.<sup>15</sup>

Menurut Pasal 1 angka 1 Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan bahwa OJK Merupakan lembaga yang mempunyai independen dan bebas dari campur tangan pihak lain yang mempunyai

---

<sup>15</sup> Konsideran Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.

## **2. Asas dalam Undang Undang Otoritas Jasa Keuangan**

Otoritas Jasa Keuangan dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya harus berlandaskan pada asas-asas seperti:<sup>16</sup>

1. Asas Independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai dengan peraturan perUndang-Undangan yang berlaku.
2. Asas Kepastian Hukum, yakni asas dalam negara hukum yang meletakkan hukum dan ketentuan peraturan perUndang-Undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan OJK.
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 OJK, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perUndang-Undangan.

---

<sup>16</sup> Bagian Umum Penjelasan Undang-Undang RI Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

5. Asas Profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang OJK, 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 OJK.
7. Asas Akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggaraan OJK harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

### **3. Tugas Pokok, Peran dan Fungsi Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perusahaan Asuransi**

Otoritas Jasa Keuangan memiliki Tugas Pokok yang mana terdapat didalam Pasal 6 Undang-Undang OJK. Tugas pokok Otorita Jasa Keuangan yaitu:<sup>17</sup>

1. kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan;
2. kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
3. kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan agar dapat terselenggara dengan baik, maka OJK berfungsi menyelenggarakan

---

<sup>17</sup> Pasal 6 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi. Hal ini tercantum dalam Pasal 5 Undang Undang OJK.<sup>18</sup>

Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, OJK mempunyai wewenang:<sup>19</sup>

1. Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
  - a. perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
  - b. kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
2. Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
  - a. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
  - b. Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
  - c. Sistem informasi debitur;

---

<sup>18</sup> Pasal 5 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

<sup>19</sup> Pasal 7 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

- d. Pengujian kredit (*credit testing*); dan
  - e. Standar akuntansi bank;
3. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
- a. Manajemen risiko;
  - b. Tata kelola bank;
  - c. Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
  - d. Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan;
4. Pemeriksaan bank.

Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:<sup>20</sup>

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang ini;
- b. Menetapkan peraturan perUndang-Undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan OJK;
- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas OJK;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap Lembaga Jasa Keuangan dan pihak tertentu;

---

<sup>20</sup> Pasal 8 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada Lembaga Jasa Keuangan;
- h. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menatausahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan.

Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:<sup>21</sup>

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Eksekutif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan Konsumen, dan tindakan lain terhadap Lembaga Jasa Keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perUndang-Undangan di sektor jasa keuangan;
- d. Memberikan perintah tertulis kepada Lembaga Jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;

---

<sup>21</sup> Pasal 9 Undang Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan

- e. Melakukan penunjukan pengelola statuter; f. menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- f. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundangundangan di sektor jasa keuangan; dan
- g. Memberikan dan/atau mencabut:
  - 1) Izin usaha;
  - 2) Izin orang perseorangan;
  - 3) Efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - 4) Surat tanda terdaftar;
  - 5) Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - 6) Pengesahan;
  - 7) Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - 8) Penetapan lain sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang undangan di sektor jasa keuangan.

#### **4. Pelaksanaan Fungsi Perlindungan Konsumen Bagi Nasabah Perasauransian**

Fungsi perlindungan konsumen bagi nasabah bertujuan untuk melindungi pemegang polis agar diberikan hak nya. Polis asuransi merupakan bentuk perlindungan hukum yang diberikan oleh penanggung terhadap tertanggung. Di dalam polis asuransi tercantum hak dan kewajiban para pihak. Polis sebagai alat bukti kuat dari perjanjian asuransi

yang telah ditandatangani oleh para pihak serta diberi materai mempunyai kekuatan hukum dan dapat melindungi kepentingan para pihak.

Perusahaan asuransi mempunyai kewajiban memberikan perlindungan hukum dan bertanggung jawab apabila terjadi masalah yang bersangkutan dengan perusahaan dan para pihak secara langsung.

Perusahaan Perasuransian wajib memenuhi standar perilaku usaha yang mencakup ketentuan mengenai polis, Premi atau Kontribusi, *underwriting* dan pengenalan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta, penyelesaian klaim, keahlian di bidang perasuransian, distribusi atau pemasaran produk, penanganan keluhan Pemegang Polis, Tertanggung, atau Peserta dan standar lain yang berhubungan dengan penyelenggaraan usah.<sup>22</sup>

### **C. Tinjauan Teoritis Mengenai Perlindungan Nasabah Asuransi Akibat Gagal Bayar Perusahaan Asuransi Dikaitkan dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen**

Istilah gagal bayar atau wanprestasi dikenal dan dipergunakan dalam dunia keuangan untuk menggambarkan suatu keadaan di mana seorang debitur tidak dapat memenuhi kewajibannya sesuai dengan perjanjian utang piutang yang dibuatnya misalnya tidak melakukan pembayaran angsuran ataupun pelunasan pokok utang sesuai dengan kesepakatan termasuk melakukan pelanggaran atas persyaratan kredit sebagaimana diatur di dalam kontra.

---

<sup>22</sup> Pasal 26 ayat 1 Undang Undang Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Perasuransian

Kondisi ini dapat terjadi pada semua kewajiban utang termasuk obligasi, kredit kepemilikan rumah, pinjaman perbankan, surat sanggup bayar, *Medium Term Note*, dan lain-lain perjanjian yang bersifat utang.<sup>23</sup>

Istilah gagal bayar ini haruslah dibedakan dengan penundaan kewajiban pembayaran utang (PKPU) dan pailit. Gagal bayar secara esensial berarti bahwa seorang debitur tidak melakukan pembayaran utangnya. Penundaan kewajiban pembayaran utang atau dikenal juga dengan istilah moratorium adalah suatu istilah hukum yang digunakan untuk menunjukkan keadaan seorang debitur yang tidak mampu melakukan pembayaran utangnya. Sedangkan pailit atau bangkrut adalah suatu istilah hukum yang menunjukkan adanya pengawasan pengadilan.

Kepailitan lenih tepatnya dalam Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan dan Penundaan Kewajiban Pembayaran Utang yaitu kepailitan adalah sita umum atas semua kekayaan debitur pailit yang pengurusan dan pemberesannya dilakukan oleh curator dibawah pengawasan hakim pengawas.<sup>24</sup>

Perlindungan hukum terhadap nasabah dalam asuransi sudah dinyatakan dalam hukum positif Indonesia yang berhubungan dengan asuransi, seperti dalam KUHD, perUndang-Undangan (Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1992 tentang Usaha Perasuransian Lembaran Negara Nomor 13 Tahun 1992 tanggal 11 Februari 1992) dan Peraturan Pemerintah tentang

---

<sup>23</sup> [https://id.wikipedia.org/wiki/Gagal\\_bayar](https://id.wikipedia.org/wiki/Gagal_bayar). Diakses pukul 08.32, 2 Agustus 2020.

<sup>24</sup> Pasal 1 angka 1 Undang Undang Nomor 37 Tahun 2004 Tentang Kepailitan dan penundaan kewajiban pembayaran utang

perasuransian (Peraturan Pemerintah No. 39 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas PP No. 73 Tahun 1992 tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian Nomor 73 Tahun 1992 Tentang Penyelenggaraan Usaha Perasuransian) walaupun sebenarnya peraturan-peraturan tersebut lebih mengutamakan pengaturan asuransi dari segi bisnis dan publik administratif. Akan tetapi hal tersebut merupakan perlindungan dalam konteks hukum nasional, yang berlaku pada asuransi konvensional.\

Mengenai perlindungan terhadap tertanggung maka Undang-Undang yang terkait adalah Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen karena tertanggung atau nasabah asuransi merupakan konsumen dari produk yang ditawarkan oleh perusahaan asuransi. Dalam Pasal 18 UUPK ada rambu-rambu yang harus diperhatikan dalam pencantuman klausula baku dalam kontrak, yaitu:<sup>25</sup>

1. Pelaku usaha dalam menawarkan menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen perjanjian apabila:
  - a. Menyatakan pengalihan tanggung jawab pelaku usaha;
  - b. Mengatur perihal pembuktian atas hilangnya kegunaan barang atau pemanfaatan jasa yang dibeli oleh konsumen;
  - c. Memberi hak kepada pelaku usaha untuk mengurangi manfaat jasa atau mengurangi harta kekayaan konsumen yang menjadi obyek jual beli jasa:

---

<sup>25</sup> Pasal 8 Undang Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

- d. Menyatakan bahwa konsumen memberi kuasa kepada pelaku usaha untuk pembebanan hak tanggungan tanggungan, hak gadai, atau hak jaminan terhadap barang yang dibeli oleh konsumen secara angsuran.
2. Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang letak atau bentuknya sulit terlihat atau tidak dapat dibaca secara jelas, atau yang pengungkapannya sulit dimengerti.

Melihat dari hal diatas maka hak nasabah harus dijunjung tinggi guna kesejahteraan nasabah asuransi tersebut. Hak nasabah jika terjadi gagal bayar maka perusahaan harus berkewajiban mengembalikan seluruh uang nasabah dan bertanggung jawab hingga pengembalian dana nasabah tersebut selesai.

Hak nasabah harus lebih diutamakan karena biasanya yang mendapat kerugian besar selalu dari pihak nasabah, sedangkan dari pihak perusahaan selalu mendapat keuntungan besar. Hal ini dapat dilihat dari setiap kasus atau masalah asuransi maka yang selalau dirugikan adalah nasabah. Terlepas dari itu semua perusahaan asuransi mempunyai hak dan kewajiban yang harus dilakukan begitu pula dengan nasabah agar terjaminnya hak dari setiap pihak.

Adapula stakeholder yang mempunyai hak hak yang berlaku. Stakeholder merupakan semua pihak yang keberadaanya angat mempengaruhi dan dipengaruhi perusahaan seperti karyawan, masyarakat, perusahaan pesaing dan pemerintah. Menurut teori stakeholder perusahaan merupakan etintas yang beroperasi bukan hanya

untuk kepentingan perusahaan itu sendiri tetapi juga harus memberikan manfaat kepada stakeholdernya.<sup>26</sup>

Oleh sebab itu, dukungan dari stakeholder sangat mempengaruhi keberadaan suatu perusahaan. Keputusan manajemen harus memperhatikan stakeholder nya meningkatkan nilai perusahaan. Stakeholder juga mempunyai hak terhadap tindakan tindakan yang dilakukan oleh manajemen perusahaan, seperti halnya pemegang saham.

Sering terjadinya sengketa antara pihak nasabah dengan perusahaan maka OJK membuat POJK dalam mengatur pengaduan konsumen disektor jasa keuangan yaitu Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang selanjutnya akan disingkat POJK No.1/pojk.07/2013, terdapat pengaturan mengenai penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen, yang selanjutnya dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya akan disingkat SEOJK No.2/ SOJK.07/2014, berisikan ketentuan yang

---

<sup>26</sup>[http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/8281/06bab2\\_meidinnawati\\_10\\_090311172\\_skr\\_2015.pdf?sequence=6&isAllowed=y](http://repository.unisba.ac.id/bitstream/handle/123456789/8281/06bab2_meidinnawati_10_090311172_skr_2015.pdf?sequence=6&isAllowed=y) jurnal hukum diakses tanggal 2 Agustus 2020 pukul 8.50 wib.

mengatur mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan.<sup>27</sup>

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014, dalam Bab II angka (1) mendefinisikan pengertian dari 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.<sup>28</sup>

Mekanisme mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan telah diatur dalam POJK No.1/pojk.07/2013 dan SEOJK No.2/SOJK.07/2014. Selain itu mengenai Penyelesaian pengaduan juga telah di atur jelas dalam ketentuan pada Pasal 38 huruf c POJK No.1/pojk.07/2013 dan lebih rinci pada Bab III SEOJK No.2/SOJK.07/2014.

Menurut ketentuan Pasal 39 POJK No.1/ pojk.07/2013 menjabarkan bahwa apabila antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan tidak mencapai kesepakatan penyelesaian pengaduan, Konsumen dapat melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan atau melalui pengadilan.<sup>29</sup> Untuk penyelesaian

---

<sup>27</sup> Rovita Ayunintyas, *PERLINDUNGAN KONSUMEN ASURANSI PASCA TERBENTUKNYA UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN*. Jurnal Magister Kenotariatan Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret, vol.3no.11 edisi 2015, [jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607](http://jurnal.hukum.uns.ac.id/index.php/repertorium/article/download/649/607), diakses tanggal 20 Agustus 2020

<sup>28</sup> Bab II angka (1) Nomor 2/SEOJK.07/2014

<sup>29</sup> Pasal 3 POJK NO.1/POJK.07/2013

sengketa tidak dilakukan melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa, maka konsumen dapat menyampaikan permohonan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

Pemberian fasilitas pengaduan konsumen oleh otoritas jasa keuangan tidak hanya dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan selain itu harus memenuhi juga persyaratan yang telah ditetapkan dalam Pasal 41 POJK No.1/pojk.07/2013.<sup>30</sup>

Penyelesaian pengaduan oleh lembaga jasa keuangan menurut ketentuan Pasal 2 POJK No. 1/POJK.07/2014, wajib diselesaikan terlebih dahulu oleh lembaga jasa keuangan, yang apabila tidak tercapai kesepakatan dalam penyelesaian atas pengaduan tersebut, maka konsumen dan lembaga jasa keuangan dapat melakukan penyelesaian sengketa diluar pengadilan atau melalui pengadilan. Otoritas Jasa Keuangan dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa, mengatur ketentuan mengenai pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Pelaku Usaha Jasa keuangan bagaimana mekanisme dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen. Pelaku usaha jasa keuangan wajib melaporkan secara berkala adanya pengaduan dan tindak lanjut pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang di maksud kepada Otoritas Jasa

---

<sup>30</sup> Pasal 41 POJK No.1/pojk.07/2013.

Keuangan. laporan tersebut disampaikan secara berkala setiap tiga bulan. Apabila pelaku usaha jasa keuangan tidak menyampaikan laporannya secara berkala melebihi jangka waktu tiga bulan secara berturut-turut sejak akhir batas waktu penyampaian laporan, maka pelaku usaha jasa keuangan dikenakan sanksi kewajiban membayar atas keterlambatan dan/atau tidak disampaikannya laporan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan. Dalam SEOJK Nomor: 2/SEOJK.07/ 2014 ini tidak terdapat penjelasan mengenai besaran sanksi yang akan dikenakan oleh Pelaku Usaha Jasa keuangan tersebut.

Otoritas Jasa keuangan menurut Undang-Undang No.21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada Pasal 9 huruf g menyatakan bahwa Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang untuk menetapkan sanksi administratif terhadap pihak-pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perUndang-Undangan di sektor jasa keuangan.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan menurut POJK No.1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa disektor Jasa Keuangan pada ketentuan Pasal 12 Ayat (1) menetapkan bahwa lembaga jasa keuangan yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan OJK ini dikenakan sanksi administratif antara lain:<sup>31</sup>

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha;

---

<sup>31</sup> Pasal 12 Ayat (1) POJK No.1/POJK.07/2014

- d. Pembekuan kegiatan usaha; dan/ atau
- e. Pencabutan izin kegiatan usaha