**BAB I**

**PENDAHULUAN**

1. **Latar Belakang Penelitian.**

Seiring dengan terbukanya perekonomian Indonesia yang telah masuk dalam sistem perdagangan dunia yang bebas dan terbuka dalam rangka WTO, APEC dan khususnya AFTA, maka pengelolaan ekonomi dan keuangan berangsur-angsur diserahkan pada ekonomi pasar. Hal ini mau tidak mau menuntut perekonomian Indonesia untuk turut bersaing dalam dunia usaha. Ciri khas dari perubahan lingkungan strategis tersebut adalah keterbukaan, sehingga dengan demikian ada dua hal yang perlu dicermati yaitu : 1). Semakin terbukanya peluang pasar yang tidak pernah terjadi sebelumnya; dan 2). Semakin banyak pemain dalam bisnis global yang muncul. Hal ini berakibat pada perusahaan, bangsa dan negara yang semakin rawan terhadap persaingan yang ketat[[1]](#footnote-1), maka berdampak pula terhadap pembangunan ekonomi nasional yang juga harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel dengan berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi sebagaimana diamanatkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Tujuan perekonomian nasional yang mampu tumbuh dengan stabil dan berkelanjutan, menciptakan kesempatan kerja yang luas dan seimbang di semua sektor perekonomian, serta memberikan kesejahteraan secara adil kepada seluruh rakyat Indonesia adalah pembangunan ekonomi nasional yang dilaksanakan secara komprehensif dan mampu menggerakkan kegiatan perekonomian nasional yang memiliki jangkauan yang luas dan menyentuh ke seluruh sektor riil dari perekonomian masyarakat Indonesia[[2]](#footnote-2).

Untuk mencapai tujuan tersebut, program pembangunan ekonomi nasional perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik, secara terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional dimaksud adalah sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional. Sebagai salah satu upaya untuk menyokong proses tercapainya tujuan perekonomian nasional serta sebagai konsekwensi pelaksanaan *Letter of Intent* (LOI) yang ditandatangani IMF dan Republik Indonesia, maka saat ini lahirlah Otoritas Jasa Keuangan atau singkat OJK yang menjalankan fungsi sebagai pengatur, pengawas, sekaligus pelindung pelaku usaha dan konsumen pada sektor keuangan Indonesia[[3]](#footnote-3).

 Ditambah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat di dunia saat ini telah pula memberikan dampak perubahan perilaku manusia, baik secara sosial, pendidikan, informasi, dan transaksi perdagangan. Salah satunya dengan perkembangan dan kemajuan telekomunikasi telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi.

Penggunaan telepon yang semakin luas dalam kegiatan bisnis, industri dan rumah tangga telah mengubah pandangan manusia. Dimana kegiatan-kegiatan diatas pada awalnya dimonopoli oleh kegiatan fisik kini bergeser menjadi kegiatan yang tidak memerlukan kegiatan fisik.

Ditengah globalisasi telekomunikasi yang semakin terpadu dengan semakin populernya telepon bahkan dengan jadinya alat komunikasi telepon genggam (handphone) sebagai kebutuhan pokok, seakan telah membuat dunia semakin mengempit dan semakin memudarkan batas negara berikut kedaulatan dan tatanan masyarakatnya, begitu juga perkembangan teknologi dan informasi di Indonesia, maka transaksi jual beli barang pun yang pada awalnya bersifat konvensional perlahan-lahan beralih menjadi transaksi jual beli barang secara elektronik dengan menggunakan media telepon.

Dalam dunia perdagangan pun telah memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika sebagai media untuk memperluas pemasaran, dan  mempermudah transaksi dalam perbuatan perdagangan, yang semula perjanjian dalam suatu transaksi bersifat baku yaitu berbentuk fisik dan tertulis atau langsung, nyata dirasakan semua pihak saling bertemu saat ini telah mulai ditinggalkan dimana suatu perjanjian dan transaksi tidaklah bertemu langsung, atau menandatangani secara langsung.

Salah satu bentuk transaksi dalam dunia perbankan yang menggunakan teknologi telekomunikasi merupakan salah satu transaksi elektronik yang sering digunakan dalam masyarakat yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank. Kehadiran layanan telepon sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah suatu bank seperti menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini tidak terlepas dari kelebihan-kelebihan yang dimiliki telepon itu sendiri, dimana setiap orang yang ingin melakukan transaksi melalui telepon, dapat melakukan dimana dan kapan saja, maka adanya telepon tersebut menimbulkan aspek positif berupa adanya efektifitas dan efiseiensi waktu dalam bertransaksi.

Selain dari aspek positif dengan adanya transaksi melalui telepon tersebut, transaksi melalui telepon ini juga tidak terlepas dari resiko yang ada dalam penyelenggaraannya. Tentunya dapat disadari pula bahwa aspek-aspek negatif dari sistem telekomunikasi ini dapat pula membawa imbas negatif sehingga pelanggaran dan kejahatan yang semula dalam kehidupan konvensional tidak dapat ditemukan, saat ini dengan mudah dapat dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu sehingga mengakibatkan kerugian yang begitu besar bagi masyarakat dan bahkan Negara, khususnya kerugian bagi nasabah dari suatu lembaga keuangan pun tidak dapat dihindari, antara lain banyaknya tindak pidana penipuan atas suatu transaksi seperti hak dan kewajiban nasabah sebagaimana yang ditawarkan atau detail atas suatu produk yang ditawarkan tidak sama atau tidak sesuai dengan kenyataannya, pembobolan kartu kredit, dan dapat pula digunakan sebagai sarana kejahatan pencucian uang atau *money* *loundring*. Berbagai penyimpangan tersebut menuntut adanya sistem hukum yang efektif dalam mencegah dan menanggulangi berbagai kejahatan yang ditimbulkan dari adanya penggunaan telepon ini sebagai salahsatu media transaksi. Sehingga menimbulkan suatu pertanyaan bagaimanakah konsepsi perlindungan hukum bagi nasabah suatu lembaga keuangan dalam hal ini selaku konsumen apabila suatu transaksi pada lembaga keuangan tersebut dilakukan melalui telepon.

Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen[[4]](#footnote-4). Ada beberapa sarjana yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang lebih luas. Az. Nasution misalnya, berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dari hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen.[[5]](#footnote-5)

Hukum Konsumen menurut Az. Nasution adalah keseluruhan asas-asas dan kaidah-kaidah yang mengatur hubungan dan masalah penyediaan dan penggunaan produk (barang dan/atau jasa) antara penyedia dan penggunanya, dalam kehidupan bermasyarakat[[6]](#footnote-6). Disamping itu Az. Nasution dalam bukunya yang lain menyatakan bahwa pengertian hukum konsumen diartikan sebagai keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur hubungan dan masalah antara berbagai pihak satu sama lain berkaitan dengan barang dan atau jasa konsumen, didalam pergaulan hidup[[7]](#footnote-7).

Pada dasarnya baik hukum konsumen maupun hukum perlindungan konsumen membicarakan hal yang sama, yaitu kepentingan hukum (hak-hak) konsumen. Bagaimana hak-hak konsumen itu diakui dan diatur di dalam hukum serta bagaimana ditegakkan di dalam praktik hidup bermasyarakat, itulah yang menjadi materi pembahasannya.

Hukum perlindungan konsumen atau hukum konsumen dapat diartikan sebagai keseluruhan peraturan hukum yang mengatur hak-hak dan kewajiban-kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya[[8]](#footnote-8). Dengan demikian, apabila perlindungan konsumen diartikan sebagai segala upaya yang menjamin adanya kepastian pemenuhan hak-hak konsumen sebagai wujud perlindungan kepada konsumen, maka hukum perlindungan konsumen adalah hukum yang mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen, dalam kerangka pelaksanaan perlindungan konsumen tersebut dan sebagai bagian dari pelaksana terwujudnya tujuan perekonomian nasional, maka dengan lahirnya Otoritas Jasa Keuangan atau singkat OJK diharapkan sangat mampu untuk bertindak dan berfungsi sebagai pengatur, pengawas, sekaligus pelindung pelaku usaha dan konsumen pada sektor keuangan Indonesia.

Merujuk Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK), salah satu tujuan dari dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat terhadap pelanggaran atas Undang-Undang dan peraturan di sektor keuangan yang berada di bawah kewenangan Otoritas Jasa Keuangan[[9]](#footnote-9). Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan sarana bagi konsumen dan masyarakat dalam menyampaikan permintaan informasi atau menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa yang dibuat dan ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan (LJK).

Konsumen lembaga jasa keuangan adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain : nasabah di industri Perbankan, pemodal di industri Pasar Modal, pemegang polis di industri Asuransi, peserta Dana Pensiun (tidak termasuk pensiunan PNS), dan nasabah di industri Pembiayaan dan Penjaminan berdasarkan peraturan perUndang-Undangan di sektor jasa keuangan. Untuk konsumen perbankan, sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Bab XIII mengenai Ketentuan Peralihan, Pasal 55 angka (2) yang menyatakan bahwa fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan baru akan beralih dari Bank Indonesia ke Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 31 Desember 2013

Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk melindungi konsumen dari kecurangan, penyimpangan dan penyesatan dan pengaburan informasi yang dilakukan pelaku usaha jasa keuangan[[10]](#footnote-10).

Pelaku jasa keuangan wajib menyediakan atau menyampaikan informasi mengenai produk/layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Selain itu, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses, disamping wajib menggunakan istilah, frasa dan kalimat dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti konsumen,” Pasal 19 Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013, yaitu [[11]](#footnote-11):

Pelaku usaha jasa keuangan dilarang melakukan penawaran produk atau layanan jasa kepada masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan konsumen. Artinya penawaran produk atau layanan jasa melalui telephone/handphone dilarang jika tanpa persetujuan konsumen.

Dalam aturan Otoritas Jasa Keuangan, pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen dan wajib memberikan tanda bukti kepemilikan tepat waktu sesuai dengan perjanjian.

Berdasarkan pada uraian latar belakang sebagaimana tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan yang berjudul “**PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP KONSUMEN LEMBAGA JASA KEUANGAN ATAS PELANGGARAN DALAM TRANSAKSI MELALUI TELEPON BERDASARKAN PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR. 1 /POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN”**

**B.**    **IDENTIFIKASI MASALAH**

Adapun yang menjadi pokok permasalahan dalam pembahasan tesis ini adalah:

1. Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan ?
2. Bagaimanakah akibat hukum dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan yang dilakukan melalui telepon?
3. Bagaimana tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan atas pelanggaran yang dilakukan melalui telepon?
4. **Tujuan Penelitian.**

Penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengkaji dan meneliti perlindungan hukum terhadap konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Untuk mengkaji dan meneliti akibat hukum dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan yang dilakukan melalui telepon.
3. Untuk mengkaji, meneliti dan mengetahui tindakan hukum yang dapat dilakukan oleh konsumen untuk menyelesaikan permasalahan yang timbul dalam pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan atas pelanggaran yang dilakukan melalui telepon.
4. **Kegunaan Penelitian**

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kegunaan, baik secara teoritis maupun secara praktis sebagai berikut :

* + - 1. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya hukum ekonomi dan hukum perlindungan konsumen atas permasalahan hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan atas pelanggaran yang dilakukan melalui telepon.

* + - 1. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan hukum mengenai perlindungan hukum konsumen kepada masayarakat pada umumnya, para praktisi hukum, dan pihak-pihak yang kompeten dalam dunia usaha selaku konsumen khususnya para pelaku transaksi pada lembaga jasa keuangan berkaitan dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1. **Kerangka Pemikiran.**

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 amandemen ke IV, menegaskan kembali bahwa Negara Indonesia adalah Negara Hukum, artinya bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang berdasar atas hukum (*Rechstaat*), tidak berdasar atas kekuasaan (*machstaat*), dan pemerintahan berdasar sistem konstitusi (hukum dasar) bukan absolutisme (kekuasaan yang tidak terbatas). Sehingga sesuai Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia 1945 tersebut terdapat 3 (tiga) pinsip dasar wajib dijunjung oleh setiap warga negara yaitu supremasi hukum, kesetaraan di hadapan hukum; dan penegakan hukum dengan cara-cara yang tidak bertentantangan hukum.[[12]](#footnote-12)

Sebagaimana pula dikatakan oleh A.V. Dicey bahwa dalam suatu negara hukum mengandung 3 (tiga) unsur utama yaitu :[[13]](#footnote-13)

1. *Supremacy of Law.*

Dalam suatu Negara hukum, maka kedudukan hukum merupakan posisi tertinggi, kekuasaan harus tunduk pada hukum bukan sebaliknya hukum tunduk pada kekuasaan, bila hukum tunduk pada kekuasaan, maka kekuasaan dapat membatalkan hukum, dengan kata lain hukum dijadikan alat untuk membenarkan kekuasaan. Hukum harus menjadi “tujuan” untuk melindungi kepentingan rakyat.

1. *Equality before the law.*

Dalam Negara hukum kedudukan penguasa dengan rakyat dimata hukum adalah sama (sederajat), yang membedakan hanyalah fungsinya, yakni pemerintah berfungsi mengatur dan rakyat yang diatur. Baik yang mengatur maupun yang diatur pedomannya satu, yaitu undang-undang. Bila tidak ada persamaan hukum, maka orang yang mempunyai kekuasaan akan merasa kebal hukum. Pada prinsipnya Equality Before The Law adalah tidak ada tempat bagi backing yang salah, melainkan undang-undang merupakan backine terhadap yang benar.

1. *Constitution based on individual rights.*

Dalam *individual rights*, maliputi 3 hal pokok, yaitu : 1). *The rights to personal freedom* (kemerdekaan pribadi), yaitu hak untuk melakukan sesuatu yang dianggan baik badi dirinya, tanpa merugikan orang lain. 2). *The rights to freedom of discussion* (kemerdekaan berdiskusi), yaitu hak untuk mengemukakan pendapat dan mengkritik, dengan ketentuan yang bersangkutan juga harus bersedia mendengarkan orang lain dan bersedia menerima kritikan orang lain. Dan 3). *The rights to public meeting* (kemerdekaan mengadakan rapat), kebebasan ini harus dibatasi jangan sampai menimbulkan kekacauan atau memprovokasi*.*

Adapun salah satu konsep dari negara hukum itu sendiri adalah adanya jaminan penegakan hukum dan tercapainya tujuan hukum. Ada 3 (tiga) unsur yang harus mendapat perhatian dalam penegakan hukum yaitu keadilan, kemanfaatan (*doelmatigheid*), dan kepastian hukum.[[14]](#footnote-14) Tujuan pokok dari hukum adalah ketertiban dan tercapainya keadilan. Untuk mencapai ketertiban dibutuhkan kepastian hukum.[[15]](#footnote-15) Untuk mencapai tertib hukum, penegakan hukum, dan tujuan hukum berperan penting.[[16]](#footnote-16) Hukum di Indonesia ditempatkan paling depan bertujuan untuk mengubah sikap perilaku dan mental tradisional ke arah yang lebih beradab dan modern, dengan mengutamakan sumber hukum formal baik yang bersumber dari Undang-Undang, keputusan-keputusan hakim atau yurisprudensi sebagai prasarana pembaharuan masyarakat, sebagaimana pula pernyataan dari Mochtar Kusumaatmadja: [[17]](#footnote-17)

“Hukum yang baik adalah hukum yang sesuai dengan hukum yang hidup *(the living law)* dalam masyarakat, yang tentunya sesuai pula atau merupakan pencerminan dari nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat itu”.

Peraturan perundang-undangan yang baik akan membatasi, mengatur dan sekaligus memperkuat hak warga negara. Pelaksanaan hukum yang transparan dan terbuka di satu sisi dapat menekan dampak negatif yang dapat ditimbulkan oleh tindakan warga negara sekaligus juga meningkatkan dampak positif dari aktivitas warga negara, sehingga dengan demikian hukum pada dasarnya memastikan munculnya aspek-aspek positif dari kemanusiaan dan menghambat aspek negatif dari kemanusiaan. Penerapan hukum yang ditaati dan diikuti akan menciptakan ketertiban dan memaksimalkan ekpresi potensi masyarakat. Pelaksanaan dan ketaatan terhadap hukum tersebut harus di wujudkan dalam semua aspek kehidupan di masyarakat tidak terkecuali dalam suatu proses transaksi perekonomian, sehingga seluruh proses kegiatan transaksi dalam perekonomian tersebut dapat berjalan dengan adil, seimbang, serta menguntungkan semua pihak, yang merupakan suatu upaya untuk mewujudkan tujuan dari program pembangunan nasional.

Program pembangunan ekonomi nasional perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik, secara terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional dimaksud adalah sistem keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional.

Penyelenggaraan fungsi intermediasi yang dilaksanakan oleh berbagai lembaga jasa keuangan, dalam perkembangannya, telah memberikan kontribusi yang cukup signifikan dalam penyediaan dana untuk pembiayaan pembangunan ekonomi nasional. Oleh karena itu, Negara senantiasa memberikan perhatian yang serius terhadap perkembangan kegiatan sektor jasa keuangan tersebut, dengan mengupayakan terbentuknya kerangka peraturan dan pengawasan sektor jasa keuangan yang terintegrasi dan komprehensif.

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 terkait antar subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Di samping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antarlembaga jasa keuangan di dalam sistem keuangan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*[[18]](#footnote-18), belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Sehubungan dengan hal tersebut, perlu dilakukan penataan kembali struktur pengorganisasian dari lembaga-lembaga yang melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan yang mencakup sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya. Penataan dimaksud dilakukan agar dapat dicapai mekanisme koordinasi yang lebih efektif di dalam menangani permasalahan yang timbul dalam sistem keuangan sehingga dapat lebih menjamin tercapainya stabilitas sistem keuangan. Pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan jasa keuangan tersebut harus dilakukan secara terintegrasi.

Selain pertimbangan-pertimbangan terdahulu, Undang-Undang lain juga mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Lembaga pengawasan sektor jasa keuangan tersebut di atas pada hakikatnya merupakan lembaga bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada di luar pemerintah. Lembaga ini berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksa Keuangan dan Dewan Perwakilan Rakyat.

Lembaga yang melakukan pengawasan sektor jasa keuangan ini disebut Otoritas Jasa Keuangan. Undang-Undang tentang Otoritas Jasa Keuangan pada dasarnya memuat ketentuan tentang organisasi dan tata kelola *(governance)* dari lembaga yang memiliki otoritas pengaturan dan pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. Sedangkan ketentuan mengenai jenis-jenis produk jasa keuangan, cakupan dan batas-batas kegiatan lembaga jasa keuangan, kualifikasi dan kriteria lembaga jasa keuangan, tingkat kesehatan dan pengaturan prudensial serta ketentuan tentang jasa penunjang sektor jasa keuangan dan lain sebagainya yang menyangkut transaksi jasa keuangan diatur dalam Undang-Undang sektoral tersendiri, yaitu Undang-Undang tentang Perbankan, Pasar Modal, Usaha Perasuransian, Dana Pensiun, dan peraturan perundang-undangan lain yang terkait dengan sektor jasa keuangan lainnya.

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan 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 tujuan ini, Otoritas Jasa Keuangan diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan nasional sehingga mampu meningkatkan daya saing nasional. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan, dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran *(fairness)*.

Secara kelembagaan, Otoritas Jasa Keuangan berada di luar Pemerintah, yang dimaknai bahwa Otoritas Jasa Keuangan tidak menjadi bagian dari kekuasaan Pemerintah. Namun, tidak menutup kemungkinan adanya unsur-unsur perwakilan Pemerintah karena pada hakikatnya Otoritas Jasa Keuangan merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter. Oleh karena itu, lembaga ini melibatkan keterwakilan unsur-unsur dari kedua otoritas tersebut secara *Ex-officio*

Otoritas Jasa Keuangan atau singkat OJK lahir dengan maksud menjalankan fungsi sebagai pengatur, pengawas, sekaligus pelindung pelaku usaha dan konsumen pada sektor keuangan Indonesia, juga sebagai suatu konsekwensi pelaksanaan *Letter of Intent* (LOI) yang ditandatangani IMF dan Republik Indonesia.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) pada Pasal 4 dan Pasal 5, tujuan dan fungsi didirikannya Otoritas Jasa Keuangan adalah [[19]](#footnote-19):

Pasal 4

OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

* 1. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
	2. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
	3. mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat.

Pasal 5

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

Dalam rangka mencapai tujuan tersebut, Otoritas Jasa Keuangan menyediakan sarana bagi Konsumen dan masyarakat dalam menyampaikan permintaan informasi atau menyampaikan pengaduan yang berkaitan dengan produk dan/atau jasa yang dibuat dan ditawarkan oleh lembaga jasa keuangan (LJK). Yang dimaksud dengan lembaga jasa keuangan dan konsumen berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Pasal 1 ayat (4) dan Pasal 1 ayat (15) adalah [[20]](#footnote-20):

Lembaga Jasa Keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.

Definisi konsumen berdasarkan Pasal 1 ayat (15) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan [[21]](#footnote-21):

Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan definisi dari Undang-Undang tersebut maka Konsumen lembaga jasa keuangan adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain : nasabah di industri Perbankan, pemodal di industri Pasar Modal, pemegang polis di industri Asuransi, peserta Dana Pensiun (tidak termasuk pensiunan PNS), dan nasabah di industri Pembiayaan dan Penjaminan berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Untuk konsumen perbankan, sebagaimana disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Bab XIII mengenai Ketentuan Peralihan, Pasal 55 ayat (2) yang menyatakan bahwa fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan baru akan beralih dari Bank Indonesia ke OJK pada tanggal 31 Desember 2013, terlebih pula bahwa Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan untuk melindungi konsumen dari kecurangan, penyimpangan dan penyesatan dan pengaburan informasi yang dilakukan pelaku usaha jasa keuangan, salahsatu isi ketentuannya tercantum pada Pasal 19 Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan yaitu [[22]](#footnote-22):

Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen.

Pelaku jasa keuangan wajib menyediakan atau menyampaikan informasi mengenai produk/layanan yang akurat, jujur, jelas dan tidak menyesatkan. Selain itu, pelaku usaha jasa keuangan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses, disamping wajib menggunakan istilah, frasa dan kalimat dalam Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti konsumen. Dalam aturan Otoritas Jasa Keuangan itu pelaku usaha jasa keuangan wajib menjaga keamanan simpanan, dana atau aset konsumen dan wajib memberikan tanda bukti kepemilikan tepat waktu sesuai dengan perjanjian, sehingga dapat terhindar dari risiko-risiko yang akan timbul dari suatu pelanggaran dalam proses transaksi pada lembaga jasa keuangan tersebut.

Adapun cara menanggulangi risiko-risiko yang timbul termasuk pula dalam mekanisme penyelesaian permasalahan pada suatu transaksi lembaga jasa keuangan dengan konsumen, lebih khusus dapat pula digunakan prinsip-prinsip hukum yang tercantum pada Pasal-Pasal dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen, Pasal 1 ayat (1) berbunyi perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen[[23]](#footnote-23).

Kepastian hukum untuk melindungi hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberikan harapan agar pelaku usaha tidak lagi sewenang-wenang yang selalu merugikan hak konsumen. Dengan adanya Undang-Undang Perlindungan Konsumen beserta perangkat hukum lainnya, konsumen memiliki hak dan posisi yang berimbang, dan mereka pun bisa menggugat atau menuntut jika ternyata hak-haknya telah dirugikan atau dilanggar oleh pelaku usaha.

1. **Metode Penelitian.**
2. Spesifikasi Penelitian

 Penelitian ini merupakan penelitian deskriptis analitis yaitu menggambarkan upaya perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon dikaitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor:1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

1. Metode Pendekatan

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu mengkaji dan menguji data berdasarkan data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer berupa aturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji yakni perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan terhadap transaksi melalui telepon. Disamping itu bahan hukum sekunder berupa buku-buku karangan ilmiah para ahli dan beberapa bahan tersier[[24]](#footnote-24), yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

1. Tahap Penelitian
	* + 1. Penelitian kepustakaan *(Library Research)* yaitu penelitian terhadap berbagai peraturan perundang-undangan, literatur, dan tulisan ilmiah. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ada tiga macam [[25]](#footnote-25):
			2. Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, yang antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan serta ketentuan-ketentuan dan asas-asas hukum dalam data sekunder lainnya.
			3. Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku yang berhubungan dengan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan dan makalah hasil seminar yang ada hubungannya dengan penelitian.
			4. Bahan tersier, yaitu bahan yang menjelaskan tentang bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari kamus umum bahasa Indonesia, black law dictionary, majalah dan internet.
			5. Penelitian lapangan *(Field Research)* yaitu [[26]](#footnote-26) penelitian yang dimaksudkan untuk menunjang data sekunder, yaitu dilakukan dengan melalui wawancara pada responden di lapangan untuk mengumpulkan dan meneliti agar mendapatkan data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.
2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan datanya dilakukan dengan cara :

* + - * 1. Kepustakaan, yaitu [[27]](#footnote-27): penelitian terhadap data sekunder yang diperoleh melalui bahan-bahan kepustakaan dan / atau secara langsung dari lapangan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas pada penelitian ini.
				2. Lapangan, yaitu : cara untuk memperoleh informasi dengan bertanya secara langsung atau wawancara dengan para responden di lapangan berkaitan dengan permasalahan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan [[28]](#footnote-28).
1. Alat Pengumpul Data

Alat pengumpul data yang digunakan dalam penelitian kepustakaan adalah berupa catatan-catatan dari hasil inventarisasi studi kepustakaan, sedangkan alat pengumpul data dalam penelitian lapangan berupa tape recorder, dan daftar pertanyaan.

1. Analisis Data

Selanjutnya data dari hasil penelitian kepustakaan dan data hasil penelitian lapangan dianalisis dengan cara metode yuridis kualitatif artinya data tersebut dianalisis dengan tanpa mengunakan rumus-rumus dan angka-angka statistik.

1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data baik kepustakaan maupun data lapangan sebagai penunjang, maka penelitian dilakukan di Bandung, yaitu :

1. Perpustakaan :
2. Perpustakaan Universitas Pasundan Bandung
3. Perpustakaan Universitas Parahyangan Bandung
4. Perpustakaan Universitas Padjajaran Bandung
5. Lapangan :
6. Otoritas Jasa Keuangan Regional II Bandung, jl. Braga No. 108 Bandung 40111
1. Bungaran Saragih, *Prospek Bursa Berjangka dalam Pembangunan Pertanian*, BAPPEBTI, Jakarta, 2004, hlm. 19.

1 [↑](#footnote-ref-1)
2. www. Hukum online. com, oktober 2013. [↑](#footnote-ref-2)
3. *ibid* [↑](#footnote-ref-3)
4. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (untuk selanjutnya disebut UUPK) [↑](#footnote-ref-4)
5. Az. Nasution, *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 64. [↑](#footnote-ref-5)
6. *Ibid,* hlm. 22 [↑](#footnote-ref-6)
7. Az. Nasution, *Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia*, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995, hlm 64-65 [↑](#footnote-ref-7)
8. N.H.T. Siahaan, *Hukum Konsumen (Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk),* Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 13 [↑](#footnote-ref-8)
9. *Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada Himpunan Peraturan Perundang-undangan Otoritas Jasa Keuangan, Fokus Media, Bandung, 2012.* [↑](#footnote-ref-9)
10. *Op. Cit* [↑](#footnote-ref-10)
11. *Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan*. [↑](#footnote-ref-11)
12. Bab 9 *tentang Pembenahan Sistem dan Politik Hukum* (Lampiran Peraturan Presiden Nomor 7 tahun 2005 Jo. Preaturan Presiden No. 5 Tahun 2010 tentang RPJMN). [↑](#footnote-ref-12)
13. Dikutid dalam bukunya Azhari, *Negara Hukum Indonesia. Analitis Yuridis Normatif tentang Unsur-unsurnya*, UI Press, Jakarta, 1995, hlm. 39. [↑](#footnote-ref-13)
14. Sudikno Mertokusumo dan A. Pitlo, *Bab-bab Tentang Penemuan Hukum*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993, hlm. 1. [↑](#footnote-ref-14)
15. Mochtar Kusumaatmadja, *Fungsi dan Perkembangan Hukum Dalam Pembangunan Nasional*, Bina Cipta, tanpa tahun, hlm. 2. [↑](#footnote-ref-15)
16. Faisal A. Rani, *Fungsi Dan Kedudukan Mahkamah Agung Sebagai Penyelenggara Kekuasaan Kehakiman yang Merdeka Sesuai Dengan Paham Negara Hukum*, Disertasi, Program Pasca Sarjana, Unpad, Bandung, 2002, hlm. 25. [↑](#footnote-ref-16)
17. Mochtar Kusumaatmadja, *Konsep-konsep Hukum dalam Pembangunan*, Alumni, Bandung, 2002, hlm. 10. [↑](#footnote-ref-17)
18. www. Hukum online. com, April 2013. [↑](#footnote-ref-18)
19. Pasal 4 dan Pasal 5 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-19)
20. Pasal 1 ayat (4) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-20)
21. Pasal 1 ayat (15) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-21)
22. Pasal 19 Peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. [↑](#footnote-ref-22)
23. Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. [↑](#footnote-ref-23)
24. Rony Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm.53. [↑](#footnote-ref-24)
25. Ira Aryanti Supjan, *Analisa Yuridis Penolakan Penyerahan Jaminan Oleh Debitur Atas Piutang Yang Dijaminkan Dengan Hak Tanggungan Pada Bank NISP*, Tesis, Magister Program Pasca Sarjana Universitas Pasundan Bandung, 2008, hlm. 16. [↑](#footnote-ref-25)
26. *Ibid*, hlm. 17 [↑](#footnote-ref-26)
27. Ira Aryanti Supjan, *Op. Cit*, hlm. 52. [↑](#footnote-ref-27)
28. Ira Aryanti Supjan, *Op. Cit*, hlm. 57. [↑](#footnote-ref-28)