

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa di OJK Provinsi Jambi antara Konsumen dengan PUJK serta untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban OJK Provinsi Jambi terhadap konflik antara konsumen dan PUJK di tinjau dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Menggunakan Metode Penelitian yuridis empiris. Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwasannya penyelesaian sengketa pengaduan di antara konsumen sektor jasa keuangan dan PUJK di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi diselesaikan melalui dua tahapan penyelesaian yaitu penyelesaian *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *Eksternal Dispute Resolution* (EDR). Melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan mengatur secara khusus mengenai proses penyelesaian sengketa pengaduan konsumen sektor jasa keuangan terhadap PUJK melalui sebuah layanan terintegrasi yang sediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan yaitu melalui web APPK (Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen). Dalam penyelesaian sengketa pengaduan OJK Provinsi Jambi tidak memiliki peran dan fungsi dalam menangani penyelesaian konflik antara konsumen dan PUJK, dikarenakan tidak ada campur tangan secara langsung dalam penyelesaian konflik yang terjadi antara konsumen dan PUJK, sehingga OJK Provinsi Jambi tidak memiliki hak sebagai pemutus atau final banding untuk menutup pengaduan konsumen dan tidak berhak memberikan rekomendasi terhadap konflik antara konsumen dan PUJK serta OJK Provinsi Jambi tidak dapat memberikan pembelaan hukum terhadap konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap konflik yang terjadi di antara konsumen dan PUJK dikarenakan OJK bersifat pasif dan tidak terlibat secara langsung terhadap penyelesaian pengaduan sengketa diantara konsumen dan PUJK yang mana hal ini tidak sesuai dengan wewenang OJK untuk melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, dan perlindungan konsumen.

**Kata kunci :** *Penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan, Internal Dispute Resolution (IDR).*

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine and analyze the dispute resolution mechanism at the Jambi Province OJK between Consumers and PUJK and to determine and analyze the accountability of the Jambi Province OJK to conflicts between consumers and PUJK in terms of Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector. Using an empirical legal research method. From the results of the study, it can be seen that the resolution of complaint disputes between consumers in the financial services sector and PUJK at the Jambi Province Financial Services Authority is resolved through two stages of resolution, namely Internal Dispute Resolution (IDR) and External Dispute Resolution (EDR). Through Financial Services Authority Regulation Number 22 of 2023 concerning Consumer and Community Protection in the Financial Services Sector, it specifically regulates the process of resolving consumer complaint disputes in the financial services sector against PUJK through an integrated service provided by the Financial Services Authority, namely through the APPK (Consumer Protection Portal Application) website. In resolving complaints, the Jambi Province OJK does not have a role and function in handling the resolution of conflicts between consumers and PUJK, because there is no direct intervention in resolving conflicts that occur between consumers and PUJK, so that the Jambi Province OJK does not have the right to act as a decision maker or final appeal to close consumer complaints and does not have the right to provide recommendations regarding conflicts between consumers and PUJK and the Jambi Province OJK cannot provide legal defense to consumers as a form of accountability for conflicts that occur between consumers and PUJK because OJK is passive and is not directly involved in resolving disputes between consumers and PUJK, which is not in accordance with OJK's authority to supervise, inspect, investigate and protect consumers.*

**Keywords:** *Dispute Resolution, Financial Services Authority, Internal Dispute Resolution (IDR)*