

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan ekonomi tidak terlepas dari bidang sektor keuangan, sektor keuangan memiliki peranan yang sangat penting di dalam menunjang sistem perekonomian pada suatu negara. Indonesia sebagai negara berkembang juga memiliki sektor keuangan. Sektor keuangan mempunyai peran sebagai penyedia dana bagi masyarakat, apabila sektor keuangan pada suatu negara buruk, maka perekonomian nasionalnya juga ikut buruk pula, namun sebaliknya apabila sektor keuangan negaranya baik maka sistem perekonomiannya juga baik pula¹.

Sektor keuangan merupakan perusahaan maupun lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang layanan keuangan. DFID (*Departement For International Development*) mengartikan secara sempit sektor keuangan yaitu seluruh perusahaan kecil atau besar, baik lembaga formal maupun informal dalam sistem perekonomian yang menyediakan layanan keuangan kepada konsumen, pelaku bisnis, dan lembaga-lembaga keuangan lainnya.²

Sektor keuangan memerlukan Industri Jasa Keuangan (IJK) untuk memberikan produk layanan keuangan kepada masyarakat. Industri Jasa Keuangan (IJK) adalah kumpulan dari perusahaan-perusahaan atau Lembaga pendukungnya yang berusaha dalam jasa keuangan.³ Adapun jenis-jenis dari IJK terdiri dari

¹Devin Aska Indrakusuma, "Analisis Pengaruh Perkembangan Indikator Sektor Keuangan Terhadap Pertumbuhan Ekonomi Indonesia Selama Tahun 1980-2019," *Jurnal Dinamika Ekonomi Pembangunan* 3, no. 2 2020. hal 105.

²*Ibid.* hal 107.

³Husna Arifah et al. "Peran Industri Jasa Keuangan Dalam Pembangunan Ekonomi Indonesia," *Jurnal Ilmu Ekonomi* 4, no. 1 2023.

industri perbankan dan non perbankan. Industri perbankan terdiri dari bank sentral, bank umum dan bank perkreditan rakyat. Sedangkan industri non perbankan terdiri dari pasar modal, asuransi, dana pensiun, pembiayaan, dan pegadaian.

Oleh karena itu Industri Jasa Keuangan (IJK) baik bank dan non bank harus ada yang mengatur dan mengawasi berjalannya kegiatan jasa keuangan supaya segala kegiatan dalam Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dapat diawasi dengan ketat pelaksanaannya. Kemudian pada tahun 2011 Pemerintah Indonesia membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai lembaga yang mengatur dan mengawasi seluruh kegiatan sektor keuangan yang ada di Indonesia⁴.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan Lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 yang memiliki fungsi dalam mengadakan sistem pengaturan dan pengawasan yang satu pintu terhadap segala kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, baik di sektor perbankan, pasar modal, dan industri non-bank seperti dana pensiun, perusahaan pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.⁵ Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Selanjutnya disebut UU OJK) Pasal 1 menegaskan :

“Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat dengan OJK, adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Sehingga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki kewenangan dan kekuasaan terhadap pengaturan, pengawasan mengenai pelaksanaan kegiatan

⁴Otoritas Jasa Keuangan, “*Frequently Asked Questions*” , <https://ojk.go.id/id/faq.aspx>, diakses pada 14 November 2024. Pukul 14.34 WIB.

⁵*Ibid*, Diakses Pada 14 November 2024. Pada Pukul 14.40 WIB

keuangan dalam sektor Industri Jasa Keuangan (IJK) pula. Oleh sebab itu diharapkan dengan hadirnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat mengakomodir dan menangani permasalahan-permasalahan yang timbul di dalam sistem keuangan, sehingga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) diharapkan mampu untuk menciptakan efisiensi dari Lembaga Jasa Keuangan, persaingan yang sehat, perlindungan konsumen dan masyarakat, yang mana dalam pengawasan yang didasarkan dengan prinsip keadilan dan transparansi sehingga dapat menciptakan stabilitas sistem keuangan nasional dan pengaturan dan pengawasan yang lebih terintergral⁶.

Pasal 4 UU OJK menegaskan tujuan dibentuknya OJK yaitu agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan :

- a. terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
- b. mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Dalam melaksanakan menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintergrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. OJK melaksanakan tugas Pasal 6 UU OJK menyatakan bahwasanya dalam pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. kegiatan jasa keuangan dan Perbankan
- b. kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan
- c. kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, dana Pensiun, Lembaga pembiayaan dan, Lembaga Jasa Keuangan lainnya.

Untuk melaksanakan tugas pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan diatas diatas OJK Sesuai Pasal 9 butir (C) UU 21 Tahun 2011 tentang OJK

⁶Kasmudin Harahap, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Dengan Perusahaan Pembiayaan Oleh OJK," *Soumatra Law Review* 5. 2022. hal 357.

dinyatakan bahwasanya OJK memiliki wewenang dalam melakukan “pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku dan atau penunjang kegiatan pelaku usaha jasa keuangan.”

Secara khusus bentuk konkrit memberikan perlindungan kepada konsumen dalam bentuk pengawasan dan melakukan pengembangan serta penguatan pada sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan fasilitas penyelesaian sengketa pengaduan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan konsumen yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2011 Pasal 29 butir C yaitu : “memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan”

"Perlindungan konsumen merupakan segala sesuatu upaya untuk memberikan adanya jaminan hukum perlindungan konsumen kepada konsumen." Hubungan konsumen dengan pelaku usaha dikatakan ideal apabila terdapat hubungan yang seimbang antara pihak konsumen dengan pelaku usaha di setiap tindakan ataupun transaksi yang dilakukan. Sayangnya banyak terdapat hubungan yang tidak seimbang diantara konsumen dan pelaku usaha, dimana posisi konsumen lebih dirugikan dan posisi pelaku usaha lebih diuntungkan, hal ini dikarenakan kedudukan posisi tawar pelaku usaha yang umumnya lebih tinggi dari konsumen.

Oleh sebab itu keadaan yang seperti ini kerap membuat terjadinya suatu konflik ataupun sengketa. Konflik atau sengketa merupakan suatu situasi diantara dua pihak atau lebih yang saling memperjuangkan tujuan masing-masing yang tidak

dapat dipersatukan dan dimana setiap pihak saling menyakinkan kepada pihak lainnya mengenai kebenaran dari tujuannya masing-masing.⁷ Sengketa dalam hal ini merupakan sengketa diantara konsumen dan Pelaku Jasa Keuangan (selanjutnya disebut PUJK).

Kemudian Otoritas Jasa Keuangan menerbitkan secara khusus terkait peraturan yang mengatur perlindungan konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan yaitu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK No. 22 Tahun 2023) yang merupakan perubahan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6 Tahun 2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya di sebut POJK No. 6 Tahun 2020) hal ini merupakan penegasan dari Undang-Undang Nomor 4 tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (Selanjutnya disebut UU No. 4 Tahun 2023) sebagai rujukan dasar hukum dalam Pengawasan Prilaku Usaha Jasa Keuangan.

Pasal 1 Angka (20) POJK No. 22 Tahun 2023 menjelaskan bahwanya OJK melakukan pengawasan terhadap *market conduct* (Pengawasan Perilaku PUJK) dalam mendesain, menyediakan dan menyapaikan informasi, menawarkan, menyusun perjanjian, memberikan pelayanan atas penggunaan produk dan/atau layanan, serta penangan pengaduan dalam upaya mewujudkan perlindungan konsumen. Oleh sebab itu adanya peraturan ini semakin memperkuat dalam

⁷Hulman Panjaitan. *Hukum Perlindungan Konsumen*, ed. Hojot Marluga, Cetakan pertama. Jala Permata Aksara. Jakarta. 2021.hal 95

memberikan perlindungan bagi konsumen dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang merugikan.

Penyelesaian sengketa pada umumnya memiliki dua cara, yaitu penyelesaian secara litigasi dan non litigasi. penyelesaian secara litigasi yaitu penyelesaian sengketa yang melalui pengadilan namun dalam penyelesaian sengketa melalui cara ini cenderung lama dan memakan waktu serta biaya yang mahal, dan menghasilkan *win-lose* pada kedua belah pihak sedangkan penyelesaian secara non litigasi merupakan penyelesaian yang dilakukan diluar pengadilan, dan pada umumnya penyelesaian sengketa non litigasi ini banyak dilakukan oleh pihak lembaga keuangan dikarenakan penyelesaiannya lebih cepat, murah, dan efisien⁸.

Selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan sebagai pihak yang berwenang dalam memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang dirugikan PUJK, Otoritas Jasa Keuangan menghadirkan mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen dengan menggunakan dua tahap metode alternatif penyelesaian sengketa, tahap pertama menggunakan cara penyelesaian secara *Internal Dispute Resolution (IDR)* dan tahap kedua dengan *Ekstrenal Dispute Resolution (EDR)*.

Metode penyelesaian sengketa yang digunakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan bentuk alternatif penyelesaian sengketa yang Otoritas Jasa Keuangan hadirkan untuk mengatasi pengaduan konsumen terkait *market conduct* dalam rangka upaya sebagai bentuk perlindungan hukum terhadap seluruh konsumen sektor jasa keuangan.

⁸“Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan,” n.d., <https://ojk.go.id/id/Fungsi-Utama/Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan/Pages/Pengawasan-Perilaku-Pelaku-Usaha-Jasa-Kuangan.aspx>. diakses pada 14 febuari 2025, pukul 19.43 WIB.

Konsumen sebagai pihak yang menggunakan layanan atau produk dari PUJK memiliki hak konsumen yang diatur dalam POJK Nomor 22 tahun 2023

Pasal 92 Ayat (2) sebagai berikut :

- a) mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk dan/atau memanfaatkan layanan sesuai yang ditetapkan dalam ketentuan perjanjian;
- b) memilih produk dan/atau layanan;
- c) mendapatkan produk dan/atau layanan sesuai dengan penawaran yang dijanjikan dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- d) mendapatkan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat benar, mudah diakses, dan tidak berpotensi menyesatkan;
- e) didengar pendapat dan pengaduannya atas produk yang digunakan dan/atau layanan yang dimanfaatkan;
- f) mendapatkan advokasi, perlindungan dan upaya penyelesaian Sengketa Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- g) mendapat edukasi keuangan;
- h) diperlakukan dan dilayani secara benar;
- i) mendapatkan ganti rugi apabila produk dan/atau layanan yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian dan/atau ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j) membentuk asosiasi Konsumen; dan
- k) hak lain yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kemudian sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang menyelenggarakan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan harus menerapkan prinsip perlindungan konsumen. Hal ini diatur dalam POJK No. 22 Tahun 2023 Pasal 3 Ayat (2) yaitu :

- a. Edukasi yang memadai;
- b. Keterbukaan dan transparansi informasi produk dan/atau layanan;
- c. Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggungjawab;
- d. Perlindungan aset, privasi dan data konsumen;
- e. Penanganan Pengaduan dan penyelesaian sengketa
- f. Penegakan kepatuhan; dan
- g. Persaingan yang sehat.

Aturan diatas menjadi bukti bahwasan hak konsumen dari Lembaga Jasa Keuangan mempunyai arti penting dan perlu diberikan kepastian hukum untuk memastikan bahwasanya konsumen tidak dirugikan oleh PUJK.

Namun Didapati data pengaduan konsumen pada tahun 2024 di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi di sektor non bank sebanyak 110 pengaduan⁹. Khususnya didapati permasalahan perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh perusahaan pembiayaan yaitu PT BCA Finance Jambi terhadap kontrak 9981706640-PK-001 yang telah disepakati antara PT BCA Finance Jambi dan konsumen dalam hal uang muka yang diberikan konsumen serta layanan asuransi dan biaya-biaya yang timbul akibat dari perjanjian PT BCA Finance dengan konsumen tidak sesuai dengan yang tertuang dalam kontrak pembiayaan. Dimana sebelum di tanda tangani kontrak pembiayaan PT BCA Finance tidak memberikan informasi layanan Jasa/atau produk seperti yang sesuai dengan POJK 22 Tahun 2023 Pasal 29 Ayat (1) dan Pasal 30 Ayat (1) poin (a) dan (b).

Lembaga pembiayaan atau perusahaan pembiayaan merupakan bagian dari IJK non bank yang berbentuk badan usaha yang melakukan kegiatan pembiayaan dalam suatu bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung kepada masyarakat. Lembaga pembiayaan terbagi menjadi beberapa bentuk usaha, diantaranya adalah sewa guna usaha (*leasing*), modal ventura, kartu kredit, anjak piutang, pembiayaan konsumen (*consumers finance*), dan perdagangan surat berharga¹⁰.

Selanjutnya PT BCA Finance adalah merupakan perusahaan pembiayaan

⁹Wawancara Dengan "Pengawas Bidang Prilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan Provinsi Jambi Widinta Chan Syahreza"

¹⁰Junaidi. *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Cetakan Pertama. CV. Adanu Abimata. Indramayu.2022. hal 6.

dari anak usaha dari Bank Central Asia (BCA) yang berfokus pada pembiayaan kendaraan bermotor, baik mobil baru, mobil bekas, maupun kendaraan komersial.¹¹ Pengaduan konsumen terhadap PT BCA Finance dalam nomor pengaduan L241-0038-105 yang sudah masuk kepada Lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan permasalahan konsumen memberikan uang muka sebesar Rp.40.000.000,-(empat puluh juta rupiah) akan tetapi uang muka yang tercantum dalam kontrak pembiayaan dengan nomor kontrak 9981706640-PK-001 tertuang sebesar Rp. 24.616.150,- (dua puluh empat juta enam ratus enam belas ribu seratus lima puluh rupiah), serta tidak dijelaskannya biaya-biaya yang timbul karena kontrak pembiayaan dan pemalsuan tanda tangan dan paraf konsumen yang dilakukan oleh PT BCA Finance Cabang Jambi.

Dalam hal ini telah terjadi sengketa antara PT BCA Finance Cabang Jambi dengan konsumen dimana permasalahan ini telah masuk ke Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi untuk dilakukan penyelesaian antara PT BCA Finance Cabang Jambi dan konsumen dimana penyelesaian yang dilakukan harus sesuai dengan tata cara penyelesaian pengaduan konsumen terhadap PUJK sesuai dengan tata cara penyelesaian pengaduan seperti yang tertuang dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Selanjutnya untuk dapat melakukan penyelesaian sengketa melalui Sektor Jasa Keuangan yang merupakan bentuk penyelesaian sengketa *Internal Dispute Resolution* (IDR) yang Otoritas Jasa Keuangan sediakan melalui Aplikasi Portal Perlindungan konsumen sesuai dengan pasal 96 Ayat (2) yang berbunyi

¹¹“Sejarah Perusahaan,” accessed January 20, 2025, <https://bcafinance.co.id/tentang-kami/sejarah-perusahaan#:~:text=PT BCA Finance merupakan perusahaan,dan layanan pembiayaan yang inovatif. Diakses pada 20 Januari 2025>

penyampaian pengaduan sebagai mana dimaksud pada Ayat (1) dilakukan melalui sistem layanan konsumen dan masyarakat terintegrasi di sektor jasa keuangan sebagai alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan dimana Otoritas Jasa Keuangan memiliki peran yang untuk melakukan pembelaan hukum terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat sesuai dengan Pasal 98 POJK Nomor 22 Tahun 2023.

Pengaduan yang disampaikan oleh konsumen terhadap PT BCA Finance Cabang Jambi kepada OJK Provinsi Jambi telah ditanggapi oleh PT BCA Finance Cabang Jambi namun tanggapan penyelesaian pengaduan sengketa ini ditolak oleh konsumen melalui surat yang disampaikan langsung kepada PT BCA Finance Cabang Jambi dan OJK Provinsi Jambi akan tetapi OJK Provinsi Jambi telah menutup pengaduan sengketa konsumen yang diartikan bahwa sengketa ini telah dianggap selesai. Hal ini tentunya tidak sesuai dengan peranan Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pembelaan hukum untuk perlindungan konsumen dan masyarakat sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 pada Pasal 98 Point 1 huruf (a) yang berbunyi “untuk perlindungan konsumen dan masyarakat OJK berwenang melakukan pembelaan hukum meliputi (a) Memerintahkan atau melakukan tindakan hukum tertentu kepada PUJK untuk menyelesaikan Pengaduan konsumen”.

Oleh sebab itu penulis ingin meneliti bagaimana penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi terkait pengaduan nomor L241-0038-105 dalam wewenangnya dalam pemberian fasilitas penyelesaian sengketa serta perlindungan hukum yang dapat diberikan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi melalui tata cara *Internal Dispute Resolution (IDR)* dengan sistem pelayanan

pengaduan yang terintergrasi yang telah disediakan oleh Otoritas Jasa Keuangan melalui Aplikasi Portal Pengaduan Konsumen (APPK) sebagai upaya penyelesaian alternatif antara konsumen dan PUJK.

maka melihat dari permasalahan diatas penulis ingin melakukan penelitian ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **”Penyelesaian Sengketa Di Otoritas Jasa Keuangan Antara Konsumen Dan PUJK Di Provinsi Jambi”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka rumusan masalah di dalam Proposal ini adalah :

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi antara Konsumen dengan PUJK
2. Bagaimana pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi terhadap konflik antara konsumen dan PUJK.

C. Tujuan Penelitian

Apa tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis mekanisme penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi antara Konsumen dengan PUJK
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi terhadap konflik antara konsumen dan PUJK

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis, yaitu :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memperkaya kajian kepustakaan, pengembangan ilmu pengetahuan hukum, khususnya di bidang hukum perdata di bidang penyelesaian sengketa keuangan serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman terhadap konsumen lembaga jasa keuangan dan PUJK dalam penyelesaian sengketa melalui penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jambi.

E. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan maksud yang terkandung dalam penelitian ini, sebagai berikut :

1. Penyelesaian Sengketa

Penyelesaian sengketa adalah suatu tindakan mulia, dimana pada prinsipnya bertujuan untuk mengembalikan kepada keadaan yang semula sebelum terjadinya sengketa¹².

2. Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Otoritas Jasa Keuangan adalah suatu lembaga yang independen yang melaksanakan sistem pengaturan dan pengawasan secara terintegrasi yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 terhadap segala kegiatan

¹²Sasmiar, Umar Hasan, Suhermi, *Mediasi Model Alternatif Penyelesaian Sengketa*, ed. Unja Publisher, Cetakan Pertama. Mendalo Darat : Unja Publisher. 2024. hal 1.

sektor keuangan baik dalam sektor perbankan maupun non perbankan seperti pasar modal, asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

3. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK)

Pelaku Usaha jasa Keuangan yang selanjutnya disingkat PUJK adalah :

- a. LJK dan/atau pihak yang melakukan kegiatan usaha penghimpunan dana, penyaluran dana, dan/atau pengelolaan dana di sektor jasa keuangan; dan
- b. Pelaku usaha jasa keuangan lainnya, baik yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

4. Konsumen

Menurut Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang OJK Pasal 1 Angka (1) Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain seperti nasabah pada suatu perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada suatu perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

F. Landasan Teori

1. Teori Perlindungan Hukum

Secara pengertian Bahasa perlindungan hukum sendiri dari bahasa Belanda yaitu *theory van de wettelijke bescherming*.¹³ Yang menunjukkan suatu pengertian bahwa hadirnya hukum tersebut untuk memberikan perlindungan.

Perlindungan hukum ada untuk memberikan suatu rasa yang aman, tentram, kepastian, dan keadilan bagi setiap masyarakat. Perlindungan dapat diartikan bahwasannya ada suatu pengayoman terhadap pihak yang lemah, sehingga perlindungan hukum juga dapat dimaknai bahwasannya ada pengayoman dari pihak pemerintah, penegak hukum, maupun pihak yang berkuasa kepada seseorang untuk menciptakan rasa aman, tentram, kepastian, dan keadilan. Berkaitan dengan konsumen, berarti hukum memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen dari sesuatu yang membuat tidak terpenuhinya hak-hak tersebut.

Philipus M. Hadjon sendiri mengemukakan bahwasannya ada 2 (dua) bentuk perlindungan hukum, yaitu perlindungan yang bersifat preventif atau pencegahan, dan bersifat represif atau penindakan. Perlindungan hukum yang bersifat preventif memiliki tujuan untuk mencegah terjadinya sengketa dan mengarahkan tindakan pemerintah untuk mengambil langkah yang hati-hati dalam mengambil suatu keputusan yang didasarkan diskresi, sedangkan perlindungan represif sendiri mengemukakan bertujuan untuk menyelesaikan apabila terjadinya suatu sengketa termasuk penyelesaiannya melalui suatu lembaga peradilan¹⁴.

¹³Hulman Panjaitan. *Loc Cit.* hal 32.

¹⁴Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Di Indonesia*, Cetakan Pertama. Surabaya Bina Ilmu. Surabaya. 1987. hal 29.

2. Teori Penyelesaian Sengketa

Sengketa atau konflik adalah suatu keadaan yang tidak dapat terpisahkan dalam kehidupan manusia bermasyarakat. Sengketa dapat terjadi dengan siapa saja dan dimana saja, sengketa dapat terjadi antara individu dengan individu, individu dengan kelompok, kelompok dengan kelompok, perusahaan dengan perusahaan, perusahaan dengan negara, dan lain sebagainya. Sengketa dapat segera diselesaikan apabila ditemukan solusi yang di butuhkan oleh kedua belah pihak dan dapat diterima baik oleh pihak yang sedang.

Kendati demikian penyelesaian sengketa selalu berupaya dengan berbagai macam cara terbaik untuk mencapai solusi yang di inginkan untuk kepentingan bersama. Kemudian setiap pihak ataupun individu yang sedang mengalami sengketa akan berupaya untuk menyelesaikan sengketa yang dialami dengan cara-cara penyelesaian sengketa yang di anggap baik dan tepat.

Pasal 1 angka 10 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa memberikan berapa langkah yang dapat pilih sebagai cara untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi yaitu dengan menggunakan metode konsultasi, negoisasi, mediasi, konsiliasi, atau penilaian ahli.

Penyelesaian sengketa melalui alternatif penyelesaian sengketa disebut dengan *Alternative Dispute Resolution (ADR)* atau yang biasa dikenal dengan Alternatif Penyelesaian Sengketa (APS), APS merupakan suatu langkah yang diambil oleh para pihak yang sedang bersengketa untuk menyelesaikan

sengketa mereka dengan secara musyawarah dan mengesampingkan penyelesaian sengketa melalui jalur pengadilan¹⁵.

Penyelesaian sengketa yang akan dikaji dalam skripsi ini adalah penyelesaian yang dilakukan diluar pengadilan agar lebih mudah, cepat, dan sederhana dalam upaya untuk mendamaikan kedua belah pihak dengan penyelesaian yang dapat dipilih oleh kedua belah pihak.

G. Orisinalitas Penelitian

Orisinalitas penelitian menyajikan suatu perbedaan dan persamaan terhadap bidang kajian yang diteliti antara peneliti dengan peneliti terdahulu. Hal ini bertujuan untuk menghindari adanya suatu pengulangan kajian berkenaan hal-hal yang sama. Oleh sebab itu, peneliti menghadirkannya dalam bentuk tabel seperti dibawah ini :

No	Nama Peneliti, Tahun, dan Judul Penelitian	Permasalahan	Perubahan
1)	Thesis MZ Asfen Nasrullah Harapap, 2024, Peraturan Konsumen Dan Masyarakat Di Sektor Jasa Keuangan Pada	Penggunaan data pribadi oleh pihak lain tanpa persetujuan pernyataan tertulis pada layanan <i>peer to peer lending</i> .	Hasil peneliti terdahulu bahwasanya POJK No. 22 Tahun 2023 Tentang perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektro Jasa Keuangan sudah memberikan

¹⁵Maurid Rizki and Devi Siti Hamzah Marpaung, "Efektivitas Alternatif Penyelesaian Sengketa Dalam Sengketa Rahasia Dagang," *University of Bengkulu Law Journal* 6, no. 2. 2021.hal 169.

	<p>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Perspektif <i>Al-Maslahah Al Mursalah</i></p>	<p>Penulis terdahulu mengkaji bagaimana Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan dilihat dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 dan dianalisis melalui perspektif <i>al-maslahah al-mursalah</i> dengan menggunakan penelitian hukum yuridis normatif.</p>	<p>perlindungan hukum preventif dan respresif kepada konsumen. sedangkan Penulis saat ini ingin meneliti bagaimana proses pelaksanaan fasilitas penyelesaian sengketa diantara konsumen dan PUJK di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi apakah sudah sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023 dan sudah dapat memberikan perlindungan hukum yang pasti bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan. Kemudian penulis melakukan penelitian di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi.</p>
--	---	---	---

2)	<p>Skripsi Genaya Hanum Setiaji, 2022, Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan Dalam Prespektif Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK/2020</p>	<p>Ketidakpuasan dan keluhan nasabah sebagai konsumen perbankan yang rentan menimbulkan terjadinya konflik antara lembaga jasa keuangan dengan masyarakat sebagai konsumen. Oleh sebab itu pemerintah perlu mengatur secara khusus lembaga yang diberi tugas dan kewenangan untuk menyelesaikan sengketa di industri jasa keuangan di Indonesia. Dimana penulis terdahulu menggunakan metode empiris dengan melakukan penelitian</p>	<p>Hasil peneliti terdahulu bahwa hadirnya LAPS SJK dikarenakan rentanya konflik yang terjadi diantara konsumen dan lembaga sektor keuangan, selanjutnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa sebagai dasar hukum untuk berdirinya Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan serta Penulis terdahulu juga membahas bentuk dari alternatif penyelesaian sengketa nasabah perbankan melalui LAPS SJK sebagai lembaga</p>
----	--	--	---

		<p>di Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Selatan.</p>	<p>penyedia layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau secara non litigasi yang berupa mediasi dan arbitrase. Sedangkan penulis saat ini ingin meneliti bagaimana proses pelaksanaan fasilitas penyelesaian sengketa diantara konsumen dan PUJK di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi apakah sudah sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023 dan sudah dapat memberikan perlindungan hukum yang pasti bagi konsumen dan lembaga jasa keuangan, kemudian penulis melakukan</p>
--	--	--	--

			penelitian di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi.
--	--	--	--

Berdasarkan uraian tabel diatas dimana dapat disimpulkan bahwa penelitian yang dilakukan oleh penulis berbeda dengan penelitian terdahulu.

H. Metode penelitian

Untuk mengetahui dan memahami secara lebih terperinci metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini yaitu :

1. Tipe Penelitian

Tipe penelitian yang digunakan dalam penulisan pada penelitian ini yaitu penelitian yuridis empiris. Menurut Bahder Johan Nasution prenelitian empiris adalah :

“Penelitian ilmu hukum yang berupaya mengamati fakta-fakta hukum yang berlaku di tengah-tengah masyarakat. Dimana hal ini mengharuskan pengetahuan untuk dapat diamati dan dibuktikan secara terbuka. Titik tilak pengamatan ini terletak pada kenyataan atau fakta-fakta sosial yang ada dan hidup di tengah-tengah masyarakat sebagai budaya hidup masyarakat.”¹⁶

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi yang berada di Jalan Prof. Soemantri Brojonegoro No. 12 A Kelurahan Selamat, Kecamatan Danau Sipin.

3. Jenis Penelitian dan Sumber data

¹⁶ Bahder Johan Nasution, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*. Mandar Maju. Bandung. 2008. hal 125.

Jenis penelitian ini deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan tentang Penyelesaian Sengketa antara konsumen dengan PUJK oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi.

Sumber data :

a. Data Primer

yaitu diperoleh dari lapangan melalui wawancara langsung dengan pihak Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi yang menangani sengketa dan konsumen serta pihak yang terkait.

b. Data Sekunder

Bahan-bahan penelitian yang berupa peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan perjanjian dan perlindungan konsumen keuangan

Peraturan perundang-undangan tersebut adalah :

1. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdato)
2. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1999 Tentang Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa
3. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan
4. Peraturan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan.
5. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan
6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 31 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Layanan Konsumen dan Masyarakat Jasa Keuangan Oleh Otoritas Jasa Keuangan

7. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61 Tahun 2020
Tentang Alternatif Penyelesaian Sengketa.

8. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023
Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Di Sektor
Jasa Keuangan

c. Data tersier

Merupakan bahan hukum penunjang yang memberikan petunjuk atas data primer dan sekunder yang ada seperti kamus hukum, dan kamus bahasa Indonesia.

4. Populasi dan Sampel

1) Populasi

Populasi menurut Bahder Johan Nasution yaitu : “keseluruhan objek, seluruh individu, seluruh gejala kejadian termasuk waktu, tempat, gejala-gejala, pola, sikap, tingkah laku, dan sebagainya yang memiliki ciri atau karakter yang sama dan merupakan unit satuan yang diteliti”¹⁷. Populasi dalam penelitian ini yaitu 110 laporan pengaduan konsumen sektor non bank pada tahun 2024 di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi.

2) Sampel

Menurut Bhader Johan Nasution “sampel adalah himpunan bagian atau sebagian dari populasi”¹⁸. Pengambilan sampel ini berdasarkan *Purposive Sampling* yaitu merujuk dengan menentukan terlebih dahulu apa saja yang menjadi kriteria dari responden yang dianggap paling mampu mengetahui

¹⁷ *Op Cit.*, hal 145.

¹⁸ *Op Cit.* hal 150.

masalah yang akan diteliti dan atau dapat pula dengan *Random Sampling*, yaitu mengambil secara acak. Berdasarkan uraian diatas sampel yang digunakan merupakan 1 kasus pengaduan konsumen non bank dengan nomor pengaduan L241-0038-105 pada tahun 2024 dikarenakan asas kerahasiaan yang dimiliki oleh lembaga Otoritas Keuangan Provinsi Jambi.

5. Teknik Pengumpulan data

Dalam penelitian ini penulis melakukan pengambilan data dengan menggunakan cara sebagai berikut :

1) Wawancara

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak terkait yang telah ditentukan sebelumnya. Pedoman wawancara telah disusun oleh penulis melalui studi studi kepustakaan yang diperoleh melalui bahan-bahan literatur yang berkaitan dengan penelitian ini untuk sebagai acuan dalam melakukan interaksi dengan responden.

2) Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan untuk mendukung penelitian ini, melalui penelitian kepustakaan atau studi dokumentasi dari bahan-bahan Undang-Undang, buku-buku, jurnal, dan literatur lain yang relevan dengan materi penelitian yang dibahas.

6. Teknik Analisis Data

Setelah semua data-data terkumpul, kemudian akan dilakukan pengelolaan dan analisis data. Data yang diperoleh dalam penelitian ini dianalisis secara kualitatif, meliputi data primer yang diperoleh dari wawancara dan data sekunder yang dikumpulkan dari penelitian dokumen. Hasil analisis disajikan

dalam bentuk deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan realitas yang muncul dari alternatif penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan antara konsumen dan PUJK di Provinsi Jambi.

I. Sistematika Penelitian

Adapun tujuan atas terciptanya skripsi ini adalah untuk menjelaskan permasalahan yang sedang dihadapi saat ini. Disusun bab demi bab sesuai dengan kerangka berpikir. Uraian ringkas tentang permasalahan yang akan dibahas dalam skripsi ini bisa terlihat pada sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN : Dalam Bab ini berisikan latar belakang masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, landasan teori, metode penelitian dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM : Dalam bab ini berisikan tentang tinjauan umum mengenai Perlindungan Konsumen, Penyelesaian Sengketa, Otoritas Jasa Keuangan.

BAB III PENYELESAIAN SENGKETA DI OTORITAS JASA KEUANGAN ANTARA KONSUMEN DAN PUJK DI PROVINSI JAMBI : Dalam Bab ini akan menjawab rumusan masalah, yakni akan menjelaskan mekanisme penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan antara konsumen dan PUJK di Provinsi Jambi dan pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi terhadap konflik antara konsumen dan PUJK. Penulis menyajikan data dan analisis dari hasil wawancara.

BAB IV **PENUTUP** : Berisi ringkasan dari semua penjelasan sebelumnya, termasuk kesimpulan yang diambil dari temuan penelitian. Bab ini juga memuat saran-saran yang diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas penyelesaian sengketa di Otoritas Jasa Keuangan antara Konsumen dan PUJK di Provinsi Jambi.