

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan Pada pembahasan pada keseluruhan masalah diatas dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mekanisme penyelesaian sengketa oleh OJK Provinsi Jambi dilakukan melalui dua tahap yaitu *Internal Dispute Resolution* (IDR) dan *Ekstrenal Dispute Resolutin* (EDR) melalui APPK akan tetapi OJK Provinsi Jambi tidak memiliki peran dan fungsi dalam menangani penyelesaian konflik antara konsumen dan PUJK, dikarenakan tidak ada campur tangan OJK Provinsi Jambi 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.
2. Pertanggungjawaban OJK Provinsi Jambi tidak ada dalam melakukan pembelaan hukum terhadap konflik antara konsumen dan PUJK dikarenakan OJK Provinsi Jambi tidak terlibat langsung melakukan pemeriksaan dan tidak mengeluarkan penetapan terhadap hasil Pengaduan Sengketa.

### **C. Saran**

Dalam hal ini penulis memberikan saran dalam penerapan perlindungan konsumen Sektor Jasa Keuangan, Seharusnya OJK Provinsi Jambi melakukan analisis langsung ataupun tidak langsung terhadap hasil pengawasan pengaduan sengketa konsumen melalui fasilitas penyelesaian sengketa yang disediakan dan membuat kesimpulan berupa penetapan sebagai bentuk kepastian hukum dalam perlindungan konsumen maupun PUJK serta dapat melakukan gugatan yang mewakili kerugian konsumen apabila PUJK menolak sanksi yang diberikan oleh OJK, kemudian Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Jambi kiranya dapat mengarahkan para pelaku usaha jasa keuangan untuk lebih memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait perlindungan hukum konsumen sektor jasa keuangan sesuai dengan POJK No. 22 Tahun 2023.