

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA  
LEMBAGA PEMBIAYAAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN**

**( STUDI KASUS DI OTORITAS JASA KEUANGAN KANTOR REGIONAL 7  
SUMATERA SELATAN )**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum  
Bagian Studi Hukum Perdata Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya**

**Oleh:**

**M. RUSANDRI PRANDESTA**

**02011381419297**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PALEMBANG**

**2018**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**FAKULTAS HUKUM**

**PALEMBANG**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : M. Rusandri Prandesta

NIM : 02011381419297

Program Kekhususan : Hukum Perdata

**JUDUL SKRIPSI**

**IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA  
LEMBAGA PEMBIAYAAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR  
21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN  
( STUDI KASUS DI OTORITAS JASA KEUANGAN KANTOR REGIONAL 7  
SUMATERA SELATAN )**

Telah diuji dan lulus dalam Sidang Ujian Komprehensif pada tanggal 06 Juli 2018 dan dinyatakan memenuhi syarat memperoleh Gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya

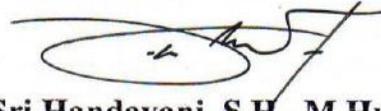
Mengesahkan,

**Pembimbing Utama**



**Arfianna Novera, S.H., M.Hum**  
NIP. 195711031988032001

**Pembimbing Pembantu**



**Sri Handayani, S.H., M.Hum**  
NIP. 197002071996032002



**Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Sriwijaya**  
  
**Dr. Febrian, S.H., M.S.**  
NIP. 196201311989031001

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

FAKULTAS HUKUM

PALEMBANG

**PERNYATAAN**

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : M. Rusandri Prandesta  
Nomor Induk Mahasiswa : 02011381419297  
Tempat/ Tanggal Lahir : Palembang/ 03 Desember 1996  
Fakultas : Hukum  
Strata Pendidikan : S1  
Program Studi : Ilmu Hukum  
Program Kekhususan : Hukum Perdata

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah diajukan untuk memperoleh gelar di perguruan tinggi manapun tanpa mencantumkan sumbernya. Skripsi ini juga tidak memuat bahan-bahan yang sebelumnya telah dipublikasikan atau ditulis oleh siapapun tanpa mencantumkan sumbernya dalam teks.

Demikianlah pernyataan ini telah saya buat dengan sebenarnya, apabila saya terbukti telah melakukan hal-hal yang bertentangan dengan pernyataan ini, saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul dikemudian hari sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Palembang, 2018



M. RUSANDRI PRANDESTA  
NIM. 02011381419297

**MOTTO :**

*“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat”*

*(Q.S An-Nisa':58)*

*Man Jadda Wajada , Man Shabara Zhafira, Wa man sara ala darbi  
washala.*

*“Siapa bersungguh–sungguh pasti berhasil , siapa yang bersabar pasti  
beruntung , dan siapa menapaki jalan-Nya akan sampai ke tujuan”*

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan ( Studi Kasus Di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan )” sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Univeristas Sriwijaya Palembang.

Setelah melalui proses yang sangat panjang penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini atas dukungan dan bantuan dari yang terhormat Ibu Arfianna Novera, S.H., M.Hum selaku Pembimbing Utama dan Ibu Sri Handayani, S.H., M.Hum selaku Pembimbing Pembantu yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberi petunjuk, pengarahan, bimbingan dan bantuan penuh dengan perhatian yang sangat berarti bagi penulis dalam penyusunan skripsi ini. Tentunya tidak luput dari doa dan bantuan dari pihak lainnya, maka dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Papa Basri Yusuf dan Mama Rusmala Dewi yang tercinta dan tersayang.

Terima kasih atas doa, dukungan, dorongan dan cinta tanpa akhir yang telah diberikan kepada penulis sejak awal penulis ada didunia. Semua yang penulis lakukan sampai dihari ini, sepenuh hati penulis dedikasikan untuk kebahagiaan papa dan mama.

2. Adik-Adikku tercinta, Bella Mayasari dan Dewi Syaputri, terima kasih atas dukungan dan kasih sayang yang telah diberikan selama ini.
3. Keluarga besarku yang tidak dapat ku sebutkan satu persatu, terima kasih untuk doa dan dukungannya.
4. Bapak Dr. Febrian, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Dr. Firman Muntaqo, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Ridwan, S.H., M.Hum., selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Prof. Dr. H. Abdullah Gofar, S.H., M.H., selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
8. Bapak H. Albar Sentosa Subari, S.H., S.U., selaku Pembimbing Akademik.
9. Ibu Sri Turatmiyah, S.H., M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Perdata.
10. Seluruh Dosen Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya yang telah memberikan ilmu.
11. Seluruh Staff dan Karyawan di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya.
12. Tirta Hendra Utama, S.E., Wahyu Aji Wijaya, S.E., Nugraha Yudha, Badarrullah, Rizki Deka Putra, Yudi, terima kasih telah menjadi sahabat kecil terbaik yang selalu ada selama 16 tahun terakhir dan semoga akan tetap selalu ada.

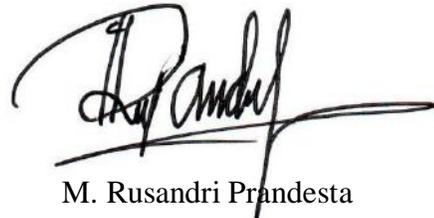
13. Sahabat-sahabat terbaik dimasa perkuliahan, Friends With Benefit, M. Denny Rinaldi, M. Rizki Wahyu, M. Syarif Setia, Jeerix Andik , M. Gilang Ramadhan, Muhammad Ilham, Fitrah Yudha, Teddy Pramana, Ajeng Putri Arum Larasati, Raezyah Mauliani, Natazha Rifka, Lisa Zulaiha terima kasih atas bantuan, dukungan dan canda tawa yang selalu dihadirkan dimasa senang ataupun selalu ada di waktu susah di masa perkuliahan . Kalian begitu berarti. Terima kasih.
14. Teman-teman kelas I PLKH Semester Ganjil 2017/2018 Laboratorium Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya. Terkhusus untuk tim I1 (Syarif Setia, M. Gilang Ramadhan, M. Rizki Wahyu, Muhammad Ilham, Muhammad Sodikin, Dizzy Fahreza ,Fatah Abqori, Ajeng Putri Arum Larasati, Raezyah Mauliyani, Hidayatul Fitriyanti, Rizke Amisa, Ginda Tera, Rosmita Rosihan, Amrina Rossadah, dan Yuli Farwati,). Terima kasih untuk masa-masa indah selama waktu pemberkasan, kalian terbaik.
15. Kakak – Kakak Advokat tempat KKL di Kantor Hukum Benny Murdani,S.H.,M.H. Semester Genap Kak Fikri Bharata,S.H , Kak Pandi Siswanto,S.H. dan Bapak Benny Murdani, S.H.,M.H. yang telah banyak mengajarkan ilmu-ilmu seputar dunia Advokat.
16. Teman-teman Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Kampus Palembang Angkatan 2014 Hardiman Noprian, Yayan, Sigit, Fajar Murhadiansyah, Adre Irvan, Willy Wicaksono, Ofran, Rizma, Galuh, Rathie, Adzra Mahira, Astrid Maretha, Maharani, Hesty, Marissa Chaca, Silvia Carolina,

Windi Anggraini, Patricia Clarisa, Afif, Fahri, Oktorio, Try Melinda, Amy Shella, Angga Novranata, Sonia, Adlia Maizani, Abi Darda dan yang lainnya.

17. Semua pihak yang terkait dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata terhadap semua doa, dukungan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT dapat menerima kebaikan dan amal saleh dan memberikan pahala yang berlipat ganda. Semoga ilmu yang penulis dapatkan menjadi ilmu yang berkah dan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, 2018

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Rusandri Prandesta', with a long horizontal stroke extending to the right.

M. Rusandri Prandesta

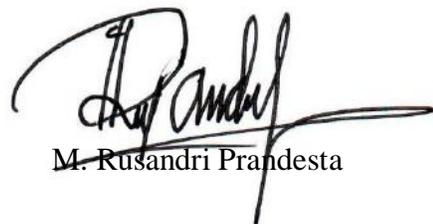
## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Implementasi Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan ( Studi Kasus Di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan )”. Skripsi ini di buat sebagai salah satu syarat dalam memperoleh gelar sarjana hukum pada Fakultas Hukum Universitas Sriwijaya Palembang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis akan menerima saran-saran positif yang dapat membantu menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik bagi penulis sendiri maupun agi yang membutuhkannya.

Palembang, 2018

Penulis



M. Rusandri Prandesta

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
ABSTRAK.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Permasalahan.....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian.....	13
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	14
F. Kerangka Teori.....	15
G. Metode Penelitian.....	20
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>26</b>
A. Tinjauan Umum Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan .....	26
1. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	26
2. Dasar Hukum Perlindungan Konsumen.....	28
3. Pengertian Konsumen.....	30

4. Pengertian Pelaku Usaha Jasa Keuangan.....	32
5. Prinsip dan Tujuan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.....	35
B. Tinjauan Umum Tentang Lembaga Pembiayaan .....	37
1. Pengertian Lembaga Pembiayaan.....	37
2. Jenis-Jenis Lembaga Pembiayaan.....	39
3. Pengertian Tentang Pembiayaan Konsumen.....	40
4. Pengaturan Pembiayaan Konsumen.....	45
5. Arti Pentingnya Pembiayaan Konsumen.....	54
6. Jaminan Dalam Pembiayaan Konsumen.....	55
7. Hubungan Hukum Dalam Pembiayaan Konsumen.....	57
C. Tinjauan Umum Otoritas Jasa Keuangan.....	63
1. Pengertian Otoritas Jasa Keuangan.....	63
2. Dasar Hukum Otoritas Jasa Keuangan.....	64
3. Asas dan Prinsip Didirikannya Otoritas Jasa Keuangan.....	66
4. Aturan Otoritas Jasa Keuangan dalam hal Perlindungan Konsumen.....	69
<b>BAB III PEMBAHASAN .....</b>	<b>74</b>
A. Implementasi Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Lembaga Pembiayaan.....	74
B. Upaya yang ditempuh oleh konsumen Lembaga Pembiayaan terhadap kerugian yang disebabkan oleh tindakan Lembaga Pembiayaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.....	89

<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
A. Kesimpulan .....	97
B. Saran.....	99

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>100</b>
-----------------------------	------------

**LAMPIRAN**

## ABSTRAK

**JUDUL SKRIPSI : Implementasi Perlindungan Konsumen Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan Ditinjau dari Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan ( Studi Kasus di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan )**

**NAMA : M. Rusandri Prandesta**

**NIM : 02011381419297**

Skripsi ini dilatarbelakangi karena didalam masyarakat sering timbul sengketa yang mereka alami dengan Lembaga Pembiayaan dalam bidang pembiayaan terkhusus di bidang Pembiayaan Konsumen. Dimana kebanyakan konsumen atau masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan belum mengetahui bahwa mereka dapat langsung melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan apabila telah dirugikan oleh lembaga pembiayaan dan belum mengetahui upaya apa yang dapat ditempuh oleh konsumen pengguna jasa lembaga pembiayaan terhadap kerugian akibat tindakan dari lembaga pembiayaan. Padahal telah ada aturan yang telah di buat oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk menjamin perlindungan hukum bagi konsumen selain yang berasal dari UU Perlindungan Konsumen untuk penyelesaiannya. Penelitian ini bersifat yuridis empiris,. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Konsumen Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan berjenis Perusahaan Pembiayaan khususnya yang melakukan kegiatan pembiayaan konsumen dapat melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan Apabila telah dirugikan oleh lembaga pembiayaan dengan berdasarkan UU Otoritas Jasa Keuangan dan difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan dalam hal penyelesaian sengketa nya dan apabila proses yang dilakukan di Otoritas Jasa Keuangan masih belum menempuh suatu kesepakatan maka diselesaikan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang telah terdaftar di Otoritas Jasa Keuangan , dalam hal sengketa untuk di sektor pembiayaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa nya yaitu Badan Mediasi Pembiayaan, Pergadaian, dan Vantura Indonesia (BMPPVI).

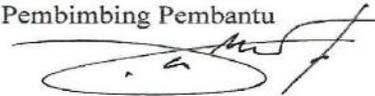
**Kata Kunci : *Perlindungan Konsumen, Lembaga Pembiayaan, Otoritas Jasa Keuangan***

**Pembimbing Utama**



**Arfianna Novera, S.H., M.Hum**  
**NIP. 195711031988032001**

**Pembimbing Pembantu**



**Sri Handayani, S.H., M.HUM**  
**NIP. 197002071996032002**

**Ketua Bagian Hukum Perdata**



**Sri Turatmivah, S.H., M.Hum.**  
**NIP. 19651101199203200**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Perlindungan konsumen merupakan hal yang cukup baru dalam peraturan perundang-undangan di Indonesia. Adanya perlindungan konsumen adalah karena kedudukan konsumen dalam posisi yang tidak seimbang ketika berhadapan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan khususnya di bidang Lembaga Pembiayaan. Perlindungan konsumen harus diberikan oleh Pemerintah dalam keadaan terjadi sengketa maupun tidak terjadi sengketa. Ada kalanya suatu perbuatan yang dilakukan oleh PUJK dapat berdampak pada beberapa bahkan ribuan konsumen. Perbuatan PUJK tidak hanya disebabkan kelalaian saja tetapi juga sengaja untuk melakukan perbuatan melawan hukum, maka jelas yang dirugikan juga adalah orang banyak.<sup>1</sup>

Setelah Indonesia mengalami krisis moneter tahun 1998 yang lalu, baik itu perbankan maupun lembaga lembaga pembiayaan lainnya banyak yang harus menghentikan kegiatannya karena tidak kuat dalam menghadapi krisis tersebut. Ketidaksiapan itu disebabkan diantaranya karna tidak kuat dari

---

<sup>1</sup> Dyah Ayu Qori Fauziah dan Nur Fadlilah Yunita Sari, “ Kedudukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai penggugat Legal Standing Perlindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia” . *Verstek*. Vol. 3, No. 3 . November 2015, Hlm. 2.

sisi modal dan karena manajemen perusahaan yang buruk. Bank Indonesia sebagai lembaga yang diberikan wewenang untuk mengatur dan melakukan pengawasan tidak cukup kuat untuk melakukan fungsinya secara baik apalagi sekarang ini telah banyak bermunculan jasa keuangan yang baru seperti bank dan lembaga pembiayaan yang semakin marak karena pesatnya perekonomian di Indonesia.<sup>2</sup>

Oleh karena semakin banyaknya lembaga pembiayaan yang mulai bermunculan di Indonesia, ditambah lagi permasalahan – permasalahan di sektor keuangan dan yang akan mengakibatkan merendahnya pengawasan terhadap perlindungan konsumen pengguna jasa Lembaga Pembiayaan tersebut, maka akan semakin dibutuhkan pula lembaga professional yang lebih tinggi dan lebih baik dalam mendukung kinerja dan menjamin perlindungan terhadap pengguna jasa lembaga pembiayaan yang ada di Indonesia. Untuk mengawasi dan mengatur kinerja lembaga pembiayaan di Indonesia pastilah dibutuhkan suatu lembaga lain yang dapat melaksanakan fungsi pengaturan dan juga pengawasan di sektor jasa keuangan, maka dibentuklah Otoritas Jasa Keuangan.<sup>3</sup>

---

<sup>2</sup> Soetiono, Kusumaningtuti S ( Tim Penyusun ), *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*, 2014, OJK, Jakarta, Hlm. 2.

<sup>3</sup> Irsan ( Tim Penyusun ), “ Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Lembaga Pembiayaan berdasarkan Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan” . *Simbur Cahaya*. Vol. 23, No. 2 . Mei 2016, Hlm. 4558.

Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat 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 di dalam Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Selama ini sebelum keluarnya Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 pengawasan yang dilakukan terhadap perusahaan yang bergerak di bidang keuangan dilakukan oleh 2 ( dua ) lembaga yang ditunjuk pemerintah yaitu :

1. Lembaga keuangan bank ( Perbankan ) dilakukan oleh Bank Indonesia (BI). Artinya semua aktifitas perbankan sepenuhnya dilakukan oleh Bank Indonesia, termasuk dalam hal memberi izin, menindak, atau membubarkan bank.
2. Lembaga keuangan bukan bank seperti Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya kegiatannya diawasi oleh Kementerian Keuangan, BI dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ( Bapepam-LK).<sup>4</sup>

Lembaga Pembiayaan adalah salah satu bentuk usaha di bidang lembaga keuangan bukan bank yang mempunyai peranan sangat penting

---

<sup>4</sup> Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, PT RajaGrafindo Persada, 2014, Jakarta, Hlm.323.

dalam pembiayaan. Kegiatan Lembaga Pembiayaan ini dilakukan dalam bentuk penyediaan dana atau barang modal dengan tidak menarik dana secara langsung dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito, tabungan, dan surat sanggup bayar. Berdasarkan kegiatan yang dilakukan oleh Lembaga Pembiayaan tersebut, maka mempunyai peran yang penting sebagai salah satu lembaga sumber pembiayaan alternatif yang potensial untuk menunjang pertumbuhan perekonomian nasional.<sup>5</sup>

Mengacu pada Peraturan Presiden No. 9 Tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan, Lembaga pembiayaan meliputi Perusahaan Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, dan Perusahaan Pembiayaan Infrastruktur.<sup>6</sup> Didalam Perusahaan Pembiayaan dikenal kegiatan Pembiayaan Konsumen yang pada prakteknya menekankan pada aspek Jaminan ( *collateral* ) kepada konsumen pengguna sehingga tidak lepas dari resiko tidak terlindunginya hak dari konsumen.<sup>7</sup>

Berdasarkan pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen disebutkan bahwa “Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen”. Perlindungan Konsumen dijamin oleh Undang-Undang ini adalah adanya kepastian hukum terhadap segala

---

<sup>5</sup> Sunaryo, *Hukum Lembaga Pembiayaan*, Sinar Grafika, 2014, Jakarta, Hlm.2.

<sup>6</sup> Miranda Nasihin, *Segala Hlm Tentang Hukum Lembaga Pembiayaan*, Buku Pintar, 2012, Yogyakarta, Hlm.13.

<sup>7</sup> *Op.Cit.* Sunaryo, Hlm. 112.

kebutuhan konsumen. Posisi konsumen sebelum terbentuknya Otoritas Jasa Keuangan adalah memiliki hak yang diatur secara umum dalam pasal 4 UU Perlindungan Konsumen.<sup>8</sup>

Untuk menjaga keamanan dan memberikan perlindungan hukum kepada konsumen atau masyarakat pengguna jasa keuangan selain terbitnya undang-undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagai *umbrella act* dari perlindungan konsumen dan undang-undang nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Komitmen perlindungan konsumen sektor jasa keuangan telah diimplementasikan di Indonesia, di bawah pengawasan OJK. Dalam upaya pemberdayaan konsumen sektor jasa keuangan melalui perlindungan konsumen dan peningkatan akses keuangan ke masyarakat, pada tahun 2013 OJK telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Sebagai peraturan pelaksanaannya, diterbitkanlah 5 Surat Edaran OJK, yaitu :

1. Surat Edaran OJK Nomor 1/SEOJK.07/2014 tentang Pelaksanaan Edukasi Dalam Rangka Meningkatkan Literasi Keuangan Kepada Konsumen dan/atau Masyarakat;
2. Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan;

---

<sup>8</sup> Rovita Ayuningtyas, “ Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan ” . *Jurnal Reportorium*. Edisi 3 . Januari-Mei 2015, Hlm. 125.

3. Surat Edaran OJK Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang Penyampaian Informasi Dalam Rangka Pemasaran Produk dan/atau Layanan Jasa Keuangan;
4. Surat Edaran OJK Nomor 13/SEOJK.07/2014 tentang Perjanjian Baku;
5. Surat Edaran OJK Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen.

Selain itu pada tahun 2014 OJK juga telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan.<sup>9</sup>

Dengan diundangkannya Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 pada tanggal 22 November 2011, maka situasi lembaga pembiayaan di Indonesia telah memasuki babak baru. Pengaturan dan pengawasan didalam sektor lembaga pembiayaan tidak lagi berada pada Bank Indonesia namun dialihkan kepada OJK sebagai lembaga yang independen dengan fungsi, tugas dan wewenang untuk melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan terhadap sektor jasa keuangan di Indonesia.

Di dalam Pasal 6 UU OJK disebutkan salah satu tugas OJK adalah dalam pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan pada

---

<sup>9</sup> Agus Satory, "Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia". *Padjajaran* . Vol. 2, No.2. 2015. Hlm. 272.

lembaga pembiayaan.<sup>10</sup> Untuk melaksanakan tugas pengaturan sebagaimana maksud pasal 6, OJK mempunyai wewenang :

- 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;
- 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 perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>11</sup>

Untuk melaksanakan tugas pengawasan sebagaimana dimaksud dalam

Pasal 6, OJK mempunyai wewenang:

- 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;
- e. Melakukan penunjukan pengelola statuter;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statute;
- g. Menetapkan sanksi administrative terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan

---

<sup>10</sup> Irsan ( Tim Penyusun ), “ *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Lembaga Pembiayaan berdasarkan Undang-Undang nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan* ” . Simbur Cahaya. Vol. 23, No. 2 . Mei 2016, Hlm. 4558.

<sup>11</sup> Yudha Pandu, *Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Penjamin Simpanan ,Indonesia Legal Center Publishing*, 2014, Jakarta, Hlm.7.

- h. 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.<sup>12</sup>

Dalam hal perlindungan konsumen dan masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan dari itikad tidak baik Pelaku Usaha Jasa Keuangan selanjutnya di sebut PUJK. Otoritas Jasa Keuangan melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi :

- a. Memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
- b. Meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. Mindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>13</sup>

Apabila konsumen dan masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan telah dirugikan atas tindakan yang dilakukan PUJK, Otoritas Jasa Keuangan membuka pelayanan pengaduan konsumen yang meliputi :

- a. Menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan;
- b. Membuat mekanisme pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan; dan
- c. Memfasilitasi penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh pelaku di Lembaga Jasa Keuangan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>14</sup>

---

<sup>12</sup> *Ibid*, Hlm.8.

<sup>13</sup> Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Pasal 28

Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan tersebut OJK berwenang untuk melakukan pembelaan hukum yang meliputi :

- a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b. Mengajukan gugatan:
  1. Untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
  2. Untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>15</sup>

Didalam masyarakat sering timbul pertanyaan terhadap sengketa yang mereka alami dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam bidang pembiayaan terkhusus di bidang Pembiayaan Konsumen seperti halnya di dalam bidang pembiayaan kendaraan bermotor dimana konsumen telah melunasi pembayaran tetapi Bukti Pemilikan Kendaraan Bermotor yang diangsur tersebut belum di terima oleh Konsumen tanpa adanya pemberitahuan apabila ada penundaan sehingga merugikan konsumen, atau adanya pengambilan suatu unit kendaraan konsumen pengguna jasa pembiayaan akibat dianggap menunggak pembayaran padahal konsumen telah menyetor pembayaran tetapi

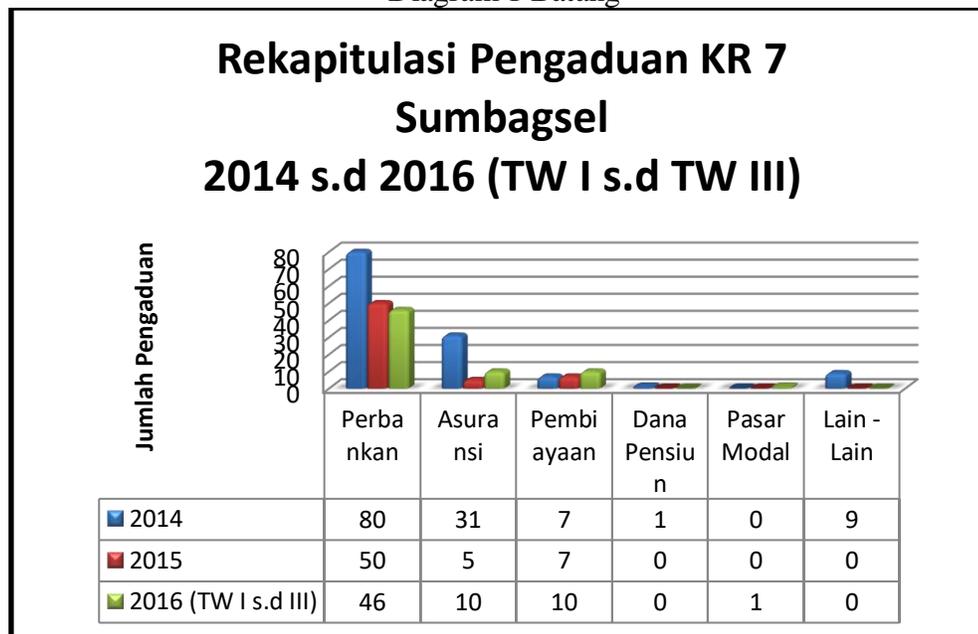
---

<sup>14</sup> *Ibid*, Psl.29.

<sup>15</sup> *Ibid*, Psl.30.

rekening kredit konsumen pada perusahaan pembiayaan tersebut di blokir tanpa adanya pemberitahuan sehingga konsumen mengalami kerugian atas tindakan jasa lembaga pembiayaan tersebut, dan atau perilaku *debt collector* dari suatu perusahaan pembiayaan yang sewenang-wenang merampas kendaraan konsumen karena dianggap telat membayar angsuran.<sup>16</sup>. Berikut penulis sertakan data jumlah pengaduan yang ada di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 SumBagSel :

Diagram 1 Batang



Sumber : OJK KR 7 Sumatera Bagian Selatan Tanggal 5 Februari 2018

Diagram 2 Lingkaran

<sup>16</sup> Wawancara dengan Staff Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Yudhi Apriyadi ( Tanggal 5 Februari 2018 Pukul 14.00 WIB )



Sumber : OJK KR 7 Sumatera Bagian Selatan Tanggal 5 Februari 2018

Berdasarkan Diagram Kesatu terdapat pengaduan dalam hal pembiayaan dari tahun 2014 sampai dengan 2016 sebanyak 24 pengaduan yang terdapat di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Bagian Selatan, kemudian pada Diagram Kedua merupakan jenis pengaduan dalam hal pembiayaan tersebut.

Seharusnya Dalam melakukan kegiatan usahanya pelaku usaha jasa keuangan dalam bidang lembaga pembiayaan wajib menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada Konsumen tentang produk dan/atau layanan, dan wajib menyampaikan informasi kepada Konsumen tentang penerimaan, penundaan atau penolakan permohonan produk dan/atau layanan,

serta wajib menyampaikan alasan penundaan atau penolakannya kecuali diatur lain oleh peraturan perundang-undangan.<sup>17</sup>

Sampai saat ini kebanyakan konsumen atau masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan belum mengetahui bahwa mereka dapat langsung melakukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan apabila telah dirugikan oleh pelaku usaha jasa lembaga pembiayaan yang beritikad tidak baik dan upaya apa yang dapat ditempuh oleh konsumen dan masyarakat pengguna jasa lembaga pembiayaan terhadap kerugian yang dialami akibat kesalahan dari lembaga pembiayaan. Dengan demikian berdasarkan penjelasan tersebut maka penulis tertarik untuk menuangkannya dalam sebuah skripsi yang berjudul :  
**“IMPLEMENTASI PERLINDUNGAN KONSUMEN PENGGUNA JASA LEMBAGA PEMBIAYAAN DITINJAU DARI UNDANG-UNDANG NOMOR 21 TAHUN 2011 TENTANG OTORITAS JASA KEUANGAN ( STUDI KASUS DI OTORITAS JASA KEUANGAN KANTOR REGIONAL 7 SUMATERA SELATAN )”.**

## **B. RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>17</sup> Peraturan OJK NOMOR: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, Psl. 3 & 4(1).

1. Bagaimana implementasi Perlindungan Konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Lembaga Pembiayaan?
2. Bagaimana upaya yang ditempuh oleh konsumen Lembaga Pembiayaan terhadap kerugian yang disebabkan oleh tindakan Lembaga Pembiayaan berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan?

### **C. TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Lembaga Pembiayaan.
2. Untuk mengetahui upaya hukum yang ditempuh oleh konsumen Lembaga Pembiayaan terhadap kerugian yang disebabkan dari kesalahan atau itikad tidak baik Lembaga Pembiayaan.

### **D. MANFAAT PENELITIAN**

Adapun tujuan yang ingin dicapai penulis adalah:

#### **1. Secara Teoritis**

Penulisan ini diharapkan mampu memberikan informasi, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan serta sumbangan literatur

bagi para pembacanya khususnya yang di bidang hukum perdata, terutama yang berhubungan dengan pengawasan Otoritas Jasa Keuangan dalam rangka perlindungan konsumen pengguna jasa Lembaga Pembiayaan.

## **2. Secara Praktis**

Penulisan ini diharapkan dapat memberikan manfaat agar membantu dan memberi masukan serta tambahan pengetahuan bagi pihak-pihak yang terkait dengan masalah penelitian ini, dan berguna bagi pihak-pihak yang berminat pada bidang hukum perdata ini.

## **E. RUANG LINGKUP PENELITIAN**

Ruang lingkup penelitian merupakan bingkai penelitian, yang menggambarkan batas penelitian, mempersempit permasalahan, dan membatasi area penelitian.<sup>18</sup> Penulis menitikberatkan ruang lingkup penelitian pada permasalahan yang akan dibahas yaitu mengenai implementasi yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh Lembaga Pembiayaan berjenis Perusahaan Pembiayaan dan upaya yang ditempuh konsumen yang dirugikan oleh Lembaga pembiayaan berjenis Perusahaan Pembiayaan .

---

<sup>18</sup> Bambang Sunggono, *Metodologi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, 2011, Jakarta, Hlm. 111.

## F. KERANGKA TEORI

Kerangka Teori dalam penelitian hukum merupakan jawaban konseptual dari rumusan masalah yang diperoleh melalui penelitian, yang persisnya diperoleh dari bahan hukum dan analisis bahan hukum.<sup>19</sup> Jadi , teori yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Teori Kepastian Hukum

Kepastian hukum itu diwujudkan oleh hukum dengan sifatnya yang hanya membuat suatu aturan hukum yang bersifat umum. Sifat umum dari aturan-aturan hukum membuktikan bahwa hukum tidak bertujuan untuk mewujudkan keadilan atau kemanfaatan, melainkan semata-mata untuk kepastian.<sup>20</sup>

### 2. Teori Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum ke dalam bentuk perangkat baik yang bersifat preventif maupun yang bersifat represif, baik yang lisan maupun yang tertulis. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa perlindungan hukum sebagai suatu gambaran tersendiri dari fungsi hukum itu sendiri, yang

---

<sup>19</sup> M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, 2007, Jakarta, Hlm. 61.

<sup>20</sup> Bisdan Sigalingging, *Teori Tentang Perjanjian*, dikutip dalam <http://bisdansigalingging.blogspot.co.id/2014/10/teori-tentang-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 13-Februari-2018, pukul 22:25 WIB.

memiliki konsep bahwa hukum memberikan suatu keadilan, ketertiban, kepastian, kemanfaatan, dan kedamaian.

Pengertian diatas mengundang beberapa ahli untuk mengungkapkan pendapatnya mengenai pengertian dari perlindungan hukum diantaranya:

- a) Satijpto Raharjo mendefinisikan perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman kepada hak asasi manusia yang dirugikan orang lain dan perlindungan tersebut diberikan kepada masyarakat agar mereka dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum.
- b) Philipus M. Hadjon berpendapat bahwa perlindungan hukum adalah perlindungan akan harkat dan martabat, serta pengakuan terhadap hak-hak asasi manusia.
- c) Menurut CST Kansil perlindungan hukum adalah berbagai upaya hukum yang harus diberikan oleh aparat penegak hukum untuk memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.
- d) Menurut Muktie, A. Fadjar perlindungan hukum adalah penyempitan arti perlindungan, dalam hal ini hanya perlindungan oleh hukum saja. Perlindungan yang diberikan oleh hukum, terkait pula dengan adanya hak dan kewajiban, dalam hal ini dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya

dengan sesama manusia serta lingkungannya. Sebagai subyek hukum manusia memiliki hak dan kewajiban untuk melakukan suatu tindakan hukum.

Dalam menjalankan dan memberikan perlindungan hukum dibutuhkan suatu tempat atau wadah dalam pelaksanaannya yang sering disebut dengan sarana perlindungan hukum. Sarana perlindungan hukum dibagi menjadi dua macam yang dapat dipahami sebagai berikut:

1. Sarana Perlindungan Hukum Preventif

Pada perlindungan hukum preventif ini, subyek hukum diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk definitif. Tujuannya adalah mencegah terjadinya sengketa.

Perlindungan hukum preventif sangat besar artinya bagi tindak pemerintah yang didasarkan pada kebebasan bertindak karena adanya perlindungan hukum yang preventif pemerintah terdorong untuk bersifat hati-hati dalam mengambil keputusan yang didasarkan kepada diskresi. Di Indonesia belum ada peraturan khusus mengenai perlindungan hukum preventif.

2. Sarana Perlindungan Hukum Represif

Perlindungan hukum yang represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa. Penanganan perlindungan hukum oleh

Pengadilan Umum dan Peradilan Administrasi di Indonesia termasuk kategori perlindungan hukum ini. Prinsip perlindungan hukum terhadap tindakan pemerintah bertumpu dan bersumber dari konsep tentang pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia karena menurut sejarah dari barat, lahirnya konsep-konsep pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia diarahkan kepada pembatasan-pembatasan peletakan kewajiban masyarakat dan pemerintah.

Prinsip kedua yang mendasari perlindungan hukum terhadap tindak pemerintahan adalah prinsip negara hukum. Dikaitkan dengan pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia, pengakuan dan perlindungan terhadap hak-hak asasi manusia mendapatkan tempat utama dan dapat dikaitkan dengan tujuan dari negara hukum.<sup>21</sup>

Menurut Fitzgerlad sebagaimana dikutip Satjipto Raharjo awal mula dari munculnya teori perlindungan hukum ini bersumber dari teori hukum alam atau aliran hukum alam. Aliran ini dipelopori oleh Plato, Aristoteles (murid Plato), dan Zeno (pendiri aliran Stoic). Menurut aliran hukum alam menyebutkan bahwa hukum itu bersumber dari Tuhan yang bersifat universal dan abadi, serta antara hukum dan moral

---

<sup>21</sup> *Perlindungan Hukum*, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diakses tanggal 17 Februari 2018, Pukul 23:40

tidak boleh dipisahkan. Para penganut aliran ini memandang bahwa hukum dan moral adalah cerminan dan aturan secara internal dan eksternal dari kehidupan manusia yang diwujudkan melalui hukum dan moral.<sup>22</sup>

Dalam perlindungan hukum preventif, rakyat diberikan kesempatan untuk mengajukan keberatan (*inspraak*) atau pendapatnya sebelum suatu keputusan pemerintah mendapat bentuk yang definitif melalui peraturan perundang-undangan, sebaliknya dalam perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa<sup>23</sup> atau dengan kata lain untuk memulihkan keadaan (sengketa) yang telah timbul melalui lembaga peradilan ataupun melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, peneliti berpendapat bahwa salah satu sifat dan sekaligus merupakan tujuan dari hukum adalah memberikan perlindungan kepada masyarakat termasuk konsumen lembaga jasa keuangan. Oleh karena itu, perlindungan hukum terhadap konsumen lembaga jasa keuangan tersebut harus diwujudkan dalam bentuk adanya kepastian hukum. Selanjutnya hukum dapat melindungi

---

<sup>22</sup> Satjipto Raharjo, *Ilmu Hukum*, Citra Aditya Bakti, 2000, Bandung, Hlm.53.

<sup>23</sup> Philipus M. Hadjon, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*, Bina Ilmu, 1987, Surabaya, Hlm.2

hak dan kewajiban setiap individu dalam masyarakat konsumen lembaga jasa keuangan.

Oleh sebab itu, dalam penelitian ini digunakan perlindungan hukum preventif dan represif melalui pembentukan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan jasa Lembaga Pembiayaan yaitu perlindungan hukum dari otoritas keuangan yang diberikan kepada konsumen lembaga jasa keuangan sebelum timbulnya sengketa dan perlindungan hukum dalam hal telah terjadi sengketa antara konsumen dengan lembaga pembiayaan.

## **G. METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum merupakan suatu kegiatan ilmiah yang didasarkan pada metode, sistematika, dan pemikiran tertentu dengan cara menganalisisnya. Setelah dilakukan analisa selanjutnya dilakukan pemeriksaan yang mendalam terhadap fakta hukum yang ditemukan dan kemudian diusahakan untuk menemukan suatu jalan keluar terhadap pemecahan atas permasalahan-permasalahan yang timbul dari gejala-gejala yang ada.<sup>24</sup>

Dari pernyataan yang diberikan diatas, metode penelitian merupakan suatu unsur mutlak yang harus ada dalam penelitian. Metode penelitian meliputi hal-hal sebagai berikut:

---

<sup>24</sup> Soerjono Soekanto, *Pengantar Ilmu Hukum*, UI-Press, 1996, Jakarta, Hlm. 43.

### 1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian yuridis empiris yang dilakukan dengan pendekatan melihat sesuatu kenyataan hukum di dalam masyarakat<sup>25</sup>, dimana data diperoleh di lapangan secara langsung di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan di bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen yang dibandingkan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Data yang diambil di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan tersebut diperoleh dari wawancara.

### 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini dilakukan secara pendekatan Undang-Undang (*statute approach*) dan pendekatan kasus (*case approach*).<sup>26</sup> Pendekatan Undang-Undang yaitu dengan cara menelaah semua Undang-Undang dan regulasi yang bersangkutan paut dengan isu hukum yang sedang ditangani. Pendekatan kasus berkaitan dengan isu yang dihadapi.<sup>27</sup>

### 3. Jenis dan Sumber Data

#### a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara langsung dengan pihak terkait maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah dan

---

<sup>25</sup> Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, 2010, Hlm.105

<sup>26</sup> Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum*, Kencana, 2011, Hlm.92

<sup>27</sup> *Ibid.* Hlm 93

dianalisis oleh peneliti.<sup>28</sup> Dalam hal ini dilakukan di Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan melalui Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

b. Data Sekunder

Yaitu sumber data yang dilakukan dengan cara mempelajari dan menganalisis bahan-bahan hukum yang ada. Bahan-bahan hukum tersebut dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi 3 (tiga), yaitu :

1. Bahan Hukum Primer

Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki bahan kekuatan mengikat. Bahan hukum ini berupa peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, terdiri dari :

- a. Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.7/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 2/SEOJK.7/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

---

<sup>28</sup> *Ibid.* Hlm 106.

- d. Peraturan Presiden Nomor 9 tahun 2009 tentang Lembaga Pembiayaan
- e. Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 84/ PMK.012/2006 tentang Perusahaan Pembiayaan
- f. Peraturan Menteri Keuangan Nomor: 30/ PMK.010/2010 tentang Penerapan Prinsip Mengenal Nasabah Bagi Lembaga Keuangan Non-Bank

## 2. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu bahan yang memberikan penjelasan semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen-dokumen resmi.

Publikasi tentang hukum ini meliputi :

- a. Buku-buku teks, kamus-kamus serta jurnal-jurnal hukum;
- b. Komentar-komentar atau putusan pengadilan.<sup>29</sup>

## 3. Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier berupa petunjuk atau penjelasan hukum-hukum primer atau bahan hukum sekunder yang berasal dari kamus, internet, majalah, surat kabar, dan sebagainya.

## 4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun alat pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini berupa :

---

<sup>29</sup> *Ibid.* Hlm 142.

a. Studi Kepustakaan

Yaitu dengan cara mengumpulkan bahan-bahan literature yang diperlukan melalui buku-buku, pustaka, serta bahan-bahan tertulis lainnya yang berhubungan dengan penulisan skripsi.

b. Studi Lapangan

Yaitu dengan cara melakukan peninjauan serta pengamatan secara langsung dilokasi penelitian dengan menggunakan pengumpulan data berupa wawancara secara langsung dengan Konsumen Pengguna Jasa Lembaga Pembiayaan berjenis Perusahaan Pembiayan dan Pimpinan beserta karyawan dan staff Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 7 Sumatera Selatan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.

5. Teknik Analisis Bahan Hukum

Pengelolaan dan analisis data pada penelitian ini tunduk pada cara analisis data ilmu-ilmu sosial. Analisis data adalah kegiatan pemaknaan dan penafsiran terhadap hasil pengolahan data. Mengolah dan menganalisis data penelitian dapat menggunakan dua cara, yaitu

secara kuantitatif dan secara kualitatif.<sup>30</sup> Analisis data secara kuantitatif digunakan apabila data yang diperoleh kebanyakan bersifat pengukuran sedangkan analisa data secara kualitatif digunakan jika datanya berupa keterangan dan bahan-bahan tertulis.<sup>31</sup> Dalam mengelola dan menganalisis penulis menggunakan cara kualitatif.

#### 6. Teknik Penarikan Kesimpulan

Untuk menarik kesimpulan, penulis menggunakan metode induktif. Proses berpikir induktif adalah pengambilan kesimpulan dari fakta atau data khusus berdasarkan pengamatan dan pengalaman. Data hasil pengamatan disusun, diolah, dikaji, dan kemudian ditarik maknanya dalam bentuk pernyataan atau kesimpulan yang bersifat umum.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> M. Syamsudin, *Operasionalisasi Penelitian Hukum*. Jakarta:PT Raja Grafindo, 2007, Hlm.121

<sup>31</sup> *Ibid.* Hlm. 120

<sup>32</sup> Beni Ahmad Saebani, *Metode Penelitian Hukum*, Pustaka Setia, 2008 Hlm. 112

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Abdul H. Barkatulah. 2008. *Hukum Perlindungan Konsumen: Kajian Teoritis dan Perkembangan Pemikiran*, Banjarmasin: FH Unlam Press.
- Abdulkadir Muhammad dan Rilda Murniati. 2000. *Segi Hukum Lembaga Keuangan Dan Pembiayaan*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Adrian Sutedi. 2014 . *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*,. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Bambang Sunggono. 2011. *Metodologi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Beni Ahmad Saebani. 2008 . *Metode Penelitian Hukum*, Pustaka Setia,
- Bisdan Sigalingging. 2013. *Analisis Hubungan Kelembagaan Antara Otoritas Jasa Keuangan Dengan Bank Indonesia*. Medan: Tesis Magister Hukum Universitas Sumatera Utara.
- Janus Sidabalok. 2000. *Pengantar Hukum Ekonom*. Medan: Bina Media.
- Kasmir. 2014. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kusumaningtuti Soetiono . 2014 ( Tim Penyusun ). *Mengenal Otoritas Jasa Keuangan dan Industri Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Miranda Nasihin. 2012. *Segala Hal Tentang Hukum Lembaga Pembiayaan*. Yogyakarta: Buku Pintar.
- M. Hadjon Philipus. 1987. *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat di Indonesia*. Surabaya: Bina Ilmu.

- M Syamsudin. 2007. *Operasionalisasi Penelitian Hukum*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Peter Mahmud Marzuki. 2011. *Penelitian Hukum*, Jakarta: Kencana.
- Pandu Yudha. 2014. *Otoritas Jasa Keuangan Lembaga Penjamin Simpanan*., Jakarta: Indonesia Legal Center Publishing.
- Satjipto Raharjo. 2000. *Ilmu Hukum*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Shidarta. 2000. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Grasindo.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sunaryo. 2014. *Hukum Lembaga Pembiayaan*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Soerjono Soekanto . 1996. *Pengantar Ilmu Hukum*, Jakarta : UI-Press.
- Zainuddin Ali . 2010. *Metode Penelitian Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika.

## **B. Peraturan Perundang-Undangan**

- Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821.
- Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5253.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan NOMOR: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara

Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5431.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan NOMOR: 1/POJK.07/2014 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 12 dan Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5499.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan NOMOR: 2/POJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### **C. Sumber-sumber Lain**

#### **1. Artikel**

Afika Yumya Syahmi, Pengaruh Pembentukan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan, Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004.

Agus Satory, “Perjanjian Baku dan Perlindungan Konsumen dalam Transaksi Bisnis Sektor Jasa Keuangan: Penerapan dan Implementasinya di Indonesia” . *Padjajaran* . Vol. 2, No.2. 2015.

Dyah Ayu Qori Fauziah dan Nur Fadlilah Yunita Sari, “ Kedudukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai penggugat Legal Standing Perlindungan Konsumen Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia ” . *Verstek*. Vol. 3, No. 3 . November 2015.

Ema Rahmawati dan Rai Mantili, “Penyelesaian Sengketa Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan” . *Padjajaran*. Vol. III, No. 2 . 2016.

Irsan ( Tim Penyusun ), “ Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan terhadap Lembaga Pembiayaan berdasarkan Undang-Undang nomor 21 tahun 2011

tentang Otoritas Jasa Keuangan” . *Simbur Cahaya*. Vol. 23, No. 2 . Mei 2016.

TIM Kerja Sama Panitia FEB-UGM dan FE-UI. Alternatif Struktur OJK yang Optimum: Kajian Akademik.

Rati Maryani Palilati, “Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh OTORITAS JASA KEUANGAN” . *Jurnal IUS*. Vol. IV, No. 3 . Desember 2016.

Rebekka Dosma Sinaga, Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, *Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara*, 2013.

Rovita Ayuningtyas, “ Perlindungan Konsumen Asuransi Pasca Terbentuknya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan” . *Jurnal Reportorium*. Edisi 3 . Januari-Mei .2015.

Zainal Arifin Mochtar dan Iwan Satriawan, *Jurnal Konstitusi*, Volume 6, Nomor 3, September 2012.

## 2. Internet

Bisdan Sigalingging, *Teori Tentang Perjanjian*, dikutip dalam <http://bisdansigalingging.blogspot.co.id/2014/10/teori-tentang-perjanjian.html>, diakses pada tanggal 13-Februari-2018, pukul 22:25 WIB.

IDTesis , *Perlindungan Hukum*, <http://tesishukum.com/pengertian-perlindungan-hukum-menurut-para-ahli/>, Diakses tanggal 17 Februari 2018, Pukul 23:40

Tita Novita, *Hukum Perlindungan Konsumen ( Khususnya di Perbankan )*, dikutip dalam <https://avicennatitans.wordpress.com/2017/03/10/hukum-perlindungan-konsumen-khususnya-di-perbankan/> diakses pada tanggal 22-April-2018, pukul 18.38 WIB.