

**IMPLEMENTASI PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR: 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM  
KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM  
EDUKASI LITERASI KEUANGAN PERBANKAN  
(STUDI PADA PT. BANK LAMPUNG)**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**ANNISA DERNOVITA AKUAN**

1512011226



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

## **ABSTRAK**

### **IMPLEMENTASI PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR : 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM EDUKASI LITERASI KEUANGAN PERBANKAN (STUDI PADA PT. BANK LAMPUNG)**

**Oleh**

**Annisa Dernovita Akuan**

Hubungan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan konsumen dalam penggunaan produk dan/atau layanan keuangan seringkali terjadi permasalahan karena faktor ketidaktahuan konsumen karena kurangnya informasi yang diberikan oleh pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan memuat kewajiban kegiatan edukasi literasi keuangan. PT. Bank Lampung selaku Bank milik Pemerintah Daerah Lampung juga turut serta dalam melaksanakan kewajiban tersebut. Permasalahan penelitian ini yaitu bentuk implementasi POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 dalam edukasi literasi keuangan oleh PT. Bank Lampung dan sanksi hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang tidak menaati kewajiban dan larangan peraturan ini. Jenis penelitian ini adalah normatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh dari data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, sekunder dan tersier. Data kemudian dianalisis secara kualitatif. Hasil Penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kegiatan edukasi literasi keuangan oleh PT. Bank Lampung telah sesuai dengan prosedur Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Sanksi hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang tidak memberikan edukasi secara memadai yaitu sanksi administratif berupa peringatan tertulis dan denda.

**Kata Kunci: Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan,  
Edukasi Literasi Keuangan**

**ABSTRACT****IMPLEMENTATION OF FINANCIAL SERVICES AUTHORITY  
REGULATIONS NUMBER : 1/POJK.07/2013 CONCERNING CONSUMER  
LEGAL PROTECTION FINANCIAL SERVICES SECTOR IN EDUCATION  
BANKING FINANCIAL LITERATURE****(STUDY AT PT. BANK LAMPUNG)****Written By*****Annisa Dernovita Akuan***

*The relationship between Financial Services Businesses (PUJK) and consumers in the use of financial products and/or services often occurs the consumers due to the lack of information provided by the Financial Services Businesses (PUJK). Article 14 of the Financial Services Authority (POJK) Regulation Number 1/POJK.07/2013 concerning the Legal Protection of Consumers in the Financial Services Sector contains obligations for financial literacy education activities. PT. Bank Lampung as a Bank owned by the Regional Government of Lampung also participates in carrying out these obligations. The problem of this research is the implementation of POJK Number: 1/POJK.07/2013 in financial literacy education by PT. Bank Lampung and legal sanctions against Financial Services Providers (PUJK) who do not comply with the obligations and prohibitions of this regulation. This type of research is normative with descriptive type. Data obtained from secondary data consisting of primary, secondary and tertiary legal materials. The data were then analyzed qualitatively. The results of the research and discussion show that financial literacy education activities by PT. Bank Lampung has complied with the procedures for the Regulation of the Financial Services Authority (POJK). Legal sanctions against Financial Services Providers (PUJK) who do not provide adequate education are administrative sanctions in the form of written warnings and fines.*

***Keywords: Financial Services Authority Regulations, Financial Services Business Actors, Financial Literacy Education***

**IMPLEMENTASI PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN  
NOMOR: 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM  
KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM  
EDUKASI LITERASI KEUANGAN PERBANKAN  
(STUDI PADA PT. BANK LAMPUNG)**

**Oleh**

**Annisa Dernovita Akuan**

**Skripsi**

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar  
SARJANA HUKUM**

**Pada**

**Bagian Hukum Keperdataan  
Fakultas Hukum Universitas Lampung**



**FAKULTAS HUKUM  
UNIVERSITAS LAMPUNG  
BANDAR LAMPUNG  
2022**

Judul Skripsi : **IMPLEMENTASI PERATURAN OTORITAS  
JASA KEUANGAN NOMOR: 1/POJK.07/2013  
TENTANG PERLINDUNGAN HUKUM  
KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN  
DALAM EDUKASI LITERASI KEUANGAN  
PERBANKAN (STUDI PADA PT. BANK  
LAMPUNG)**

Nama Mahasiswa : **Annisa Dernovita Akuan**

Nomor Pokok Mahasiswa : 1512011226

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

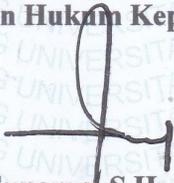


1. **Komisi Pembimbing**

  
**Dewi Septiana, S.H., M.H.**  
NIP. 1980 0919 200501 2 003

  
**Elly Nurlaili, S.H., M.H.**  
NIP. 19700129 200604 2 001

2. **Ketua Bagian Hukum Keperdataan**

  
**Dr. Sunaryo, S.H., M.Hum.**  
NIP 196012281989031001

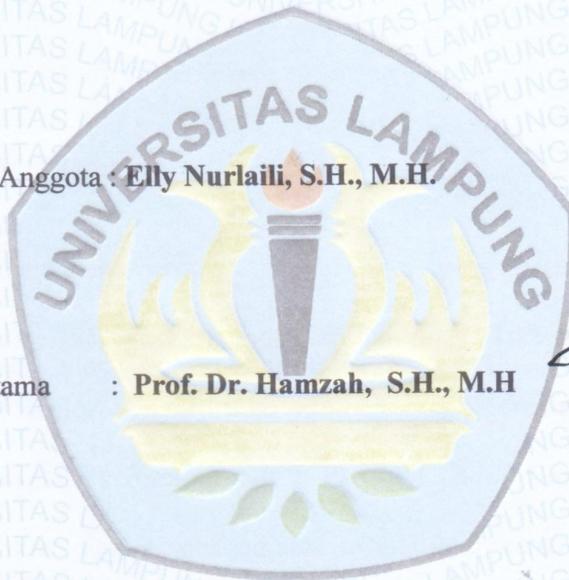
**MENGESAHKAN**

**1. Tim Penguji**

**Ketua : Dewi Septiana, S.H., M.H.** : .....

**Sekretaris/Anggota : Elly Nurlaili, S.H., M.H.** : .....

**Penguji Utama : Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H** : .....



*[Handwritten signatures of Dewi Septiana, Elly Nurlaili, and Prof. Dr. Hamzah]*

**2. Dekan Fakultas Hukum**



**Dr. M. Fakhri, S.H., M.S**  
**NIP. 19641218 198803 1 002**

**Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 17 Juni 2022**

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Annisa Dernovita Akuan

NPM : 1512011226

Bagian : Hukum Keperdataan

Fakultas : Hukum

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Edukasi Literasi Keuangan Perbankan (Studi Pada PT. Bank Lampung)”** benar-benar hasil karya bukan plagiat sebagaimana telah diatur dalam Pasal 27 Peraturan Akademik Universitas Lampung dengan Keputusan Rektor Nomor 3187/H26/2010 tentang Peraturan Akademik dan Tata Pergaulan Warga Universitas Lampung.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022



Annisa Dernovita Akuan  
NPM. 1512011226

## RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Annisa Dernovita Akuan, dilahirkan pada tanggal 12 Desember 1997 di Bandar Lampung. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, pasangan A. Hamico Akuan dan Aiderni.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan di SDN 3 Kemiling Permai pada tahun 2009, SMPN 22B andar Lampung pada tahun 2012, dan di SMAN 14 Bandar Lampung pada tahun 2015. Penulis diterima sebagai Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Lampung padatahun 2015. Penulis telah mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Periode I tahun 2018 selama 40 hari di Desa Kedamaian, Kecamatan Kota Agung, Kabupaten Tanggamus.

Selama menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung, penulis pernah mengikuti organisasi PSBH (Pusat Studi Bantuan Hukum) Fakultas Hukum Unila. Penulis menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

## PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, rezeki, serta kesabaran dan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah menjadi sumber inspirasi dalam segala tindakan dan langkah hidupku, sehingga penulis dapat belajar dan bekerja keras untuk menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala kerendahan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

Ayah tercinta A. Hamico Akuan dan Ibu tersayang Aiderni

Kedua orang tua yang selama ini telah mendidik dengan penuh kasih sayang, melindungiku dan merawatku dengan setulus hati yang tiada hentinya hingga detik ini.

## MOTO

“Setiap orang adalah pemimpin dan akan diminta pertanggungjawaban atas kepemimpinannya. Seorang kepala negara adalah pemimpin atas rakyatnya dan akan diminta pertanggungjawaban perihal rakyat yang dipimpinnya”

**-(HR. Bukhari dan Muslim)-**

"Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya dan [menyuruh kamu] apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil”

**-(QS. An-Nisa: 58)-**

## SANWACANA

Dengan mengucapkan *Alhamdulillahirobbil'alamin*, segala puji bagi Allah *Subhanahu wa Ta'ala*, Rabb semesta alam, yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Shalawat serta salam senantiasa terlimpahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad, *sallallahu'alaihiwasallam*, keluarga, sahabat dan seluruh pengikutnya yang senantiasa mengikuti jalan petunjuk-Nya. *Aamiin*. Hanya dengan kehendak-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Edukasi Literasi Keuangan Perbankan(Studi Pada Bank Lampung)”**, yang diajukan untuk memenuhi syarat mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Penulis telah mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak yang sangat berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini, untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Dr. M. Fakhri, S.H., M.S., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Lampung;
2. Dr. Sunaryo, S.H.,M.Hum., selaku Ketua Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung, terima kasih telah memberikan waktu untuk memberikan masukan, saran, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;

3. Dewi Septiana, S.H., M.H., selaku Sekretaris Bagian Hukum Keperdataan Fakultas Hukum Universitas Lampung sekaligus Dosen Pembimbing I terimakasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
4. Elly Nurlaili, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas waktu yang telah diluangkan, bimbingan, saran, masukan, dan bantuan yang sangat berarti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
5. Prof. Dr. Hamzah, S.H., M.H., selaku Dosen Pembahas I terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini;
6. M. Wendy Trijaya, S.H., M.Hum., selaku Dosen Pembahas II terimakasih atas waktu, kritik, dan saran dalam seminar I dan II guna kesempurnaan skripsi ini;
7. Dwi Pujo Prayitno, S.H., M.H., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama saya menempuh pendidikan di Fakultas Hukum Universitas Lampung;
8. Seluruh dosen dan karyawan yang bertugas di Fakultas Hukum Universitas Lampung, khususnya Dosen Bagian Hukum Keperdataan yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi saya;
9. Adik tersayang Andina Carissa yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan tanpa henti;
10. Sahabat-sahabat terbaik yang berjuang bersama-sama untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum, Nurlianti Devi, Tringganis Novianti, Akbar Radinal, Danang Pratama, M. Irfan Mahdiialla, Ridwan Saputra, serta semua teman-teman jurusan perdata yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan skripsi ini;

11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih atas semua doa, motivasi, bantuan dan dukungannya.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini karena keterbatasan dan pengetahuan yang penulis miliki, maka dari itu kritik, saran, dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan untuk pengembangan dan kesempurnaan skripsi ini.

Bandar Lampung, 22 Juni 2022  
Penulis

Annisa Dernovita Akuan

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>JUDUL DALAM</b> .....	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>MOTO</b> .....	<b>x</b>
<b>SANWACANA</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiv</b>

### **I PENDAHULUAN**

A. Latar Belakang .....	1
B. Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian .....	2
C. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian .....	3

### **II TINJAUAN PUSTAKA**

A. Tinjauan tentang Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah .....	5
1. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Penyimpan Dana .....	6
2. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Debitur .....	6
3. Hak-Hak Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Perbankan.....	8

B. Tinjauan Umum Pengawasan Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).....	10
1. Pengalihan Fungsi Pengaturan dan Pengawasan Perbankan dari Bank Indonesia ke OJK.....	11
2. Eksistensi OJK dalam Perlindungan Konsumen dan Nasabah Perbankan .....	13
C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen.....	14
1. Pengertian Perlindungan Konsumen .....	14
2. Pengaturan Perlindungan Konsumen .....	15
3. Asas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen .....	17
4. Sengketa Konsumen.....	18
D. Tinjauan Umum tentang Edukasi Literasi Keuangan Perbankan.....	29
E. Program Edukasi Literasi Keuangan Perbankan .....	30
F. Kerangka Pikir .....	33

### **III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	36
B. Tipe Penelitian.....	37
C. Pendekatan Masalah.....	37
D. Sumber dan Jenis Data.....	37
E. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data.....	39
F. Analisis Data.....	40

### **IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Implementasi POJK Nomor 1/POJK.07/2013 Oleh Bank Lampung Mengenai Edukasi Literasi Keuangan .....	41
B. Sanksi Hukum terhadap PUJK yang Menawarkan Produk Dan Layanan tanpa Edukasi yang Memadai .....	49

**V PENUTUP**

A. Kesimpulan..... 60

**DAFTAR PUSTAKA**

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank Indonesia selaku Bank Sentral memiliki kewenangan dalam melakukan fungsi pengawasan terhadap bank-bank yang ada di Indonesia. Dengan lahirnya lembaga pengawas independen maka peran serta Bank Indonesia sebagai lembaga pengawas beralih kepada lembaga Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat OJK. OJK adalah lembaga yang independen yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan terhadap seluruh kegiatan sektor jasa keuangan yang dilakukan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Seiring dengan pertumbuhan ekonomi yang begitu pesat, semakin banyak masyarakat dan/atau konsumen yang menggunakan berbagai produk dan layanan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dengan tujuan pengelolaan keuangan yang baik serta adanya jaminan kemudahan dan keamanan dalam bertransaksi bisnis. Namun dalam kegiatan antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan konsumen seringkali terjadi permasalahan kedudukan salah satu pihak yang tidak seimbang. Dimana dalam hal ini posisi konsumen yang menjadi lebih lemah.

Terdapat berbagai macam faktor yang dapat menyebabkan lemahnya posisi konsumen, antara lain adalah faktor ketidaktahuan konsumen atau kurangnya informasi dan ketiadaan daya tawar konsumen, serta posisi konsumen yang seakan-akan berada di belakang Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan (PUJK). Selain itu adanya perjanjian baku menyebabkan kedudukan hubungan hukum antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) menjadi tidak seimbang dikarenakan penggunaan perjanjian baku yang mana klausula nya telah ditentukan oleh pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan hanya menguntungkan salah satu pihak yakni PUJK sedangkan pihak konsumen menjadi pihak yang lemah dan wajib menaati klausula tersebut.

Untuk mencegah hal-hal diatas dan memperkuat hukum perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kemudian membuat Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini memuat segala kewajiban dan larangan kepada Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan dari awal mula perencanaan sampai dengan terjadinya perikatan hukum yang menimbulkan hak dan kewajiban dengan konsumen.

Dalam Pasal 14 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) tersebut terdapat aturan mengenai kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk melaksanakan kegiatan Edukasi Literasi Keuangan sebagai program tahunan yang wajib dilaporkan langsung kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam rangka meningkatkan literasi keuangan masyarakat dan/atau konsumen. Kegiatan ini sendiri mempunyai peran krusial dalam mencegah peristiwa yang nantinya akan merugikan konsumen karena ketidaktahuan konsumen dan kurangnya informasi yang diberikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas produk dan/atau layanan yang ditawarkan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis hendak melakukan penelitian dalam skripsi dengan judul “Implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Edukasi Literasi Keuangan Perbankan (Studi pada PT. Bank Lampung)”.

## **B. Permasalahan dan Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Permasalahan Penelitian**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana bentuk implementasi POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 oleh Bank Lampung dalam edukasi literasi keuangan?

- b. Bagaimanakah sanksi hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang menawarkan produk dan layanan tanpa edukasi yang memadai?

## **2. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian skripsi ini terbatas pada kajian bidang hukum meliputi:

### **1. Ruang Lingkup Keilmuan**

Ruang lingkup keilmuan dalam penelitian ini adalah Hukum Keperdataan, khususnya hukum perlindungan konsumen yang berkaitan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### **2. Ruang Lingkup Objek Kajian**

Ruang lingkup objek kajian penelitian ini adalah mengenai implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam Edukasi Literasi Keuangan Perbankan Oleh PT. Bank Lampung.

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui implementasi POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 dalam edukasi literasi keuangan oleh Bank Lampung.
- b. Untuk mengetahui sanksi hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang menawarkan produk dan layanan tanpa edukasi yang memadai.

### **2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan dari dilaksanakannya penelitian ini adalah:

**a. Kegunaan Teoritis**

Kegunaan penelitian ini secara teoritis adalah untuk memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu hukum perlindungan konsumen, yaitu hal-hal yang berkaitan dengan beberapa permasalahan tentang implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang perlindungan hukum konsumen sektor jasa keuangan dalam edukasi literasi keuangan perbankan di Indonesia khususnya pada Bank Lampung.

**b. Kegunaan Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai berikut:

- 1) Bagi mahasiswa pembaca untuk menambah wawasan dan pengetahuan terhadap ilmu hukum perlindungan konsumen khususnya hukum perbankan dalam edukasi literasi keuangan.
- 2) Bagi lembaga keuangan perbankan untuk meningkatkan pemahaman tentang perlindungan hukum konsumen sektor jasa keuangan dalam edukasi literasi keuangan perbankan sesuai POJK Nomor: 1/POJK.07/2013.
- 3). Bagi penulis, penelitian ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum pada Program Studi Ilmu Hukum Program Universitas Lampung.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Tinjauan tentang Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah

Hubungan antara bank dengan konsumen dan/atau masyarakat dilandaskan pada 2 (dua) poin yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank dapat melakukan usaha dan meningkatkan lembaganya asalkan sudah dapat kepercayaan dari konsumen dan/atau masyarakat untuk menyimpan uangnya pada produk-produk dan layanan perbankan. Berdasarkan kepercayaan tersebut maka bank selanjutnya dapat mengelola himpunan dana dari masyarakat untuk diserahkan kepada bank dan kemudian bank akan menyalurkannya lewat berbagai produk maupun jasa layanan perbankan.<sup>1</sup> Sebagai akibatnya pihak konsumen dan/atau nasabah menjadi bagian yang sangat berperan dalam mewujudkan usaha layanan perbankan.

Kedudukan konsumen dalam koneksinya dengan pelayanan jasa perbankan, berada pada dua tempat yang dapat bertukar sesuai dengan sisi mana mereka berada. Dilihat pada sisi pemberian dana, nasabah yang menyimpan uangnya pada bank sebagai penabung, depositor, maupun pembeli surat berharga (*obligasi* atau *commercial paper*), maka nasabah tersebut kemudian berkedudukan sebagai kreditur bank. Sedangkan dari sisi penyaluran dana, nasabah tersebut adalah merupakan debitur dan bank sebagai kreditur. Dari seluruh kedudukan tersebut pada hakikatnya nasabah merupakan konsumen dari pelaku usaha yang menyelenggarakan jasa sektor keuangan perbankan.<sup>2</sup>

Berdasarkan dua fungsi utama bank yaitu fungsi penyerahan dana dan fungsi penyaluran dana, maka terdapat dua hubungan hukum antara bank dengan nasabah, yaitu:

---

<sup>1</sup> Karim Adiwarmanto A, *Lembaga Bank dan Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2004, hlm. 97.

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm. 98.

## **1. Hubungan Hukum Antara Bank Dengan Nasabah Penyimpan Dana**

Bank memposisikan dirinya sebagai pengelola dana masyarakat (para investor dana). Bentuk hubungan hukum antara bank dan nasabah penyimpan dana bisa terlihat dari hubungan hukum yang timbul dari produk dan layanan jasa perbankan. Bentuk hubungan hukum itu dapat tertera berupa peraturan Bank yang bersangkutan dan syarat- syarat umum yang harus dipatuhi oleh setiap nasabah penyimpan dana. Syarat-syarat tersebut harus berimbang dengan produk perbankan yang ada, karena syarat dari suatu produk perbankan tidak sama dengan syarat dari produk perbankan lainnya. Dalam produk perbankan seperti tabungan deposito, maka ketentuan dan syarat umum yang berlaku adalah ketentuan dan syarat umum hubungan rekening deposito dan rekening tabungan.<sup>3</sup>

## **2. Hubungan Hukum antara Bank dengan Nasabah Debitur**

Bank sebagai lembaga penyedia dana bagi debiturnya. Hubungan hukum antara bank dengan para nasabahnya adalah kontraktual. Hubungan kontraktual ini terjadi pada saat menjalin hubungan hukum dengan pihak bank setelah melakukan hubungan hukum seperti nasabah membuka rekening tabungan deposito.<sup>4</sup> Secara umum, hubungan hukum antara nasabah dengan bank dapat terdiri dari dua bentuk, yakni:

### **a. Hubungan Kontraktual**

Hubungan yang paling mendasar antara bank dengan nasabah yaitu hubungan kontraktual. Hubungan ini berlaku hampir terhadap semua nasabah, baik nasabah debitur, nasabah depositor, maupun nasabah non debitur, non depositor. Terhadap nasabah debitur, hubungan kontraktual tersebut didasarkan pada kontrak khusus yang dibuat oleh bank sebagai kreditur (pemberi dana) dengan pihak debitur

---

<sup>3</sup> Ghofur Ansory, *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*, Citra Media, Yogyakarta, 2006, hlm. 59.

<sup>4</sup> Mariam Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perbankan*, Citra Aditya Bakti, Bandung, 2011, hlm. 28.

(peminjam dana). Hukum kontrak yang menjadi dasar terhadap hubungan bank dengan nasabah debitur bersumber dari peraturan-peraturan Kitab Undang-Undang Hukum Perdata dalam pasal menyangkut perjanjian.<sup>5</sup>

Berdasarkan Pasal 1338 KUHPerdata, semua perjanjian yang disepakati secara sah berlaku sebagai Undang-Undang bagi pihak-pihak yang menyepakatinya. Berbeda dengan nasabah debitur maka nasabah depositor atau nasabah non debitur, non depositor, tidak terdapat kebijakan khusus yang mengatur jenis kontrak ini dalam KUHPerdata. Maka dari itu para pihak mempunyai asas kebebasan berkontrak yang mana para pihak dibebaskan membuat perjanjian/kontrak sesuai dengan keinginan mereka selagi tidak memuat unsur-unsur yang dilarang oleh Peraturan Perundang-Undangan, juga tidak melanggar norma kesusilaan dan kesopanan maupun mengganggu ketertiban umum.

Salah satu unsur krusial dalam hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah perjanjian antara kedua pihak, dimana biasanya dibuat sepihak oleh bank (perjanjian standar/baku). Adapun yang belum dilakukan pembakuan hanya beberapa hal seperti yang menyangkut waktu, tempat, warna, harga, jenis, jumlah dan beberapa hal yang sifatnya lebih spesifik dari objek yang diperjanjikan.<sup>6</sup>

Penggolongan perjanjian baku sebagai perjanjian paksa (*dwang contract*), yang meskipun secara aspek teoritis hukum, perjanjian baku tidak memenuhi ketentuan Undang-Undang dan oleh beberapa ahli hukum ditolak, namun kenyataan masyarakat membutuhkan media hukum sesuai dengan kebutuhan. Perjanjian standar ini tidak melanggar asas kebebasan berkontrak yang maksudnya adalah bagaimana juga pihak konsumen memiliki hak untuk menyetujui (*take it*) atau menolak yang diajukan kepadanya (*leave it*). Itulah alasannya perjanjian standar ini kemudian dikenal dengan nama *take it or leave it contract*.<sup>7</sup> Dalam hal ini, para pihak bebas untuk melakukan kontrak maupun tidak. Namun, jika ada yang perlu dikhawatirkan dalam perjanjian baku adalah adanya klausula eksonerasi

---

<sup>5</sup> *Ibid*, hlm. 60.

<sup>6</sup> Mariam Badruzaman, *Loc.Cit*, hlm. 34.

<sup>7</sup> *Ibid*.

(*exemption clause*) dalam perjanjian tersebut. Klausula eksonerasi adalah klausula yang memuat kondisi pembatasan juga bahkan menghapuskan sama sekali tanggung jawab yang seharusnya dibebankan kepada pihak produsen/penyalur produk (penjual). Disinilah dapat terlihat jelas adanya tidak keseimbangan dalam posisi tawar menawar antara produsen dengan konsumen produk.<sup>8</sup>

## **b. Hubungan Non Kontraktual**

Terdapat 6 (enam) jenis hubungan hukum antara nasabah dengan bank selain dari hubungan kontraktual, yakni:

- 1) Hubungan *Fidusia (Fiducia Relation)*.
- 2) Hubungan *Confidential*
- 3) Hubungan *Baylor-Bailee*
- 4) Hubungan *Principal/Agent*
- 5) Hubungan *Morgagor-morgagee*
- 6) Hubungan *Trustee-Beneficiary*<sup>9</sup>

Akan tetapi karena hukum di Indonesia tidak secara tegas mengatur hubungan-hubungan tersebut, sehingga hubungan itu baru dapat ditunaikan bila dengan tegas disebutkan dalam kontrak/perjanjian antara nasabah dengan bank tersebut. Menyinggung hubungan non-kontraktual ini dapat ditunjukkan sebagai berikut: adanya kewajiban bank untuk menjaga rahasia bank, yang sebenarnya hal tersebut tidak pernah diperjanjikan sama sekali.<sup>10</sup> Hal ini membuktikan bahwa hubungan antara pihak nasabah dengan pihak bank tidak hanya hubungan kontraktual semata.

## **3. Hak-Hak Nasabah sebagai Konsumen Pengguna Jasa Perbankan**

Mengingat kedudukan konsumen yang lebih lemah, maka konsumen harus dilindungi oleh hukum. Salah satu karakteristik, sekaligus tujuan hukum yaitu

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 62.

<sup>9</sup> Karim Adiwarmanto A., *Op.Cit*, hlm. 94.

<sup>10</sup> *Ibid*, hlm. 95.

memberikan perlindungan kepada masyarakat. Secara umum, berdasarkan sekumpulan hasil penelitian dan pendapat para ahli, ternyata konsumen seringkali berada pada kedudukan yang lebih lemah dalam hubungannya dengan pengusaha, baik secara tingkat pendidikan, tingkat ekonomis, tingkat, maupun kemampuan atau daya bersaing atau daya tawar. Kedudukan konsumen ini bagi yang bergabung dalam suatu organisasi apalagi secara individu, tidak seimbang dibandingkan dengan kedudukan pengusaha. Oleh sebab itu, untuk menyeimbangkan kedudukan tersebut dibutuhkan perlindungan hukum pada konsumen.

Nasabah sebagai konsumen di Indonesia mempunyai hak-hak mendasar, yang meliputi<sup>11</sup>:

- a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan;
- b. Hak untuk memilih dan/atau mendapatkan barang dan/atau jasa;
- c. Hak atas informasi;
- d. Hak untuk di dengar pendapat dan keluhannya;
- e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan dan penyelesaian sengketa;
- f. Hak untuk mendapatkan pembinaan dan pendidikan;
- g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian hak yang diatur dalam peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Menurut sistem hukum perbankan Indonesia, perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana, dapat dilakukan melalui dua cara, yakni<sup>12</sup> :

---

<sup>11</sup> Lihat, Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

<sup>12</sup> Zulfi Diane Zaini, *Aspek Hukum Dan Fungsi Lembaga Penjamin Simpanan*, KENI Media, Bandung, 2014, hlm. 146.

- 1) Perlindungan secara Implisit (*Implicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan yang diberikan melalui pembinaan dan pengawasan bank yang dapat menghindari terjadi kebangkrutan bank yang sedang diawasi.
- 2) Perlindungan secara Eksplisit (*Explicit Deposit Protection*), yaitu perlindungan melalui pembentukan suatu lembaga yang menjamin simpanan masyarakat sehingga apabila bank mengalami kegagalan, lembaga tersebut akan mengganti dana nasabah yang telah ditanam di suatu Bank.

Kewajiban bank terhadap nasabah dan/atau konsumennya lebih besar dari kewajibannya terhadap masyarakat. Karena hubungannya dengan publik, manajemen bank harus selalu memperhatikan pengaruh ketentuan dan praktik-praktik pada kesejahteraan nasabahnya. Terutama kepada nasabah yang sudah mengadakan suatu perikatan peminjaman atau hubungan lain yang dipercayakan.<sup>13</sup>

## **B. Tinjauan Umum Pengawasan Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan maksud supaya seluruh kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan dapat terlaksana secara adil, transparan, akuntabel dan teratur serta cakap dalam melaksanakan sistem keuangan yang tumbuh secara berkesinambungan juga konsisten, dan mampu menaungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>14</sup> 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, kepemilikan, pengelolaan, dan pengendalian di sektor jasa keuangan, dengan tetap meninjau aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan terbentuk dan terlandasi oleh prinsip-prinsip tata kelola yang baik,

---

<sup>13</sup> *Ibid*, hlm. 147.

<sup>14</sup> Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2014, hlm. 199.

melingkupi transparansi, independensi, akuntabilitas, kewajaran dan pertanggungjawaban.<sup>15</sup>

### **1. Pengalihan Fungsi Pengaturan dan Pengawasan Perbankan dari Bank Indonesia (BI) ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK)**

Dalam mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terlaksana secara teratur, adil, transparan dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat, sehingga diperlukan OJK yang memiliki fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara independen, sistematis dan akuntabel. Fungsi tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia kepada OJK terhitung sejak tanggal 31 Desember 2013.

Pengaturan dan pengawasan menyangkut aspek kehati-hatian, kesehatan, kelembagaan dan pemeriksaan bank adalah lingkup pengaturan dan pengawasan mikroprudensial yang menjadi tugas dan wewenang OJK. Adapun lingkup pengawasan dan pengaturan makroprudensial, OJK berkoordinasi dengan Bank Indonesia dalam hal kebijakan umum untuk memacu pertumbuhan ekonomi, kemantapan neraca pembayaran, perluasan lapangan kerja, kestabilan moneter, dan upaya pemerataan pendapatan dan kesempatan usaha yang merupakan tugas dan wewenang Bank Indonesia.<sup>16</sup>

Adapun aspek hukum peralihan pengaturan dan pengawasan perbankan tersebut adalah:

---

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Adrian Sutedi, *Loc.Cit*, hlm. 211.

- (a). Pasal 34 Undang-Undang Bank Indonesia yaitu bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dibentuk dengan undang-undang, dan akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.
- (b). Pasal 2 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Dengan undang-undang ini dibentuk OJK, OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, bebas dari campur tangan pihak lain, kecuali untuk hal-hal secara tegas diatur dalam undang-undang ini”.
- (c). Pasal 6 Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan 2011 bahwa “Otoritas Jasa Keuangan melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan dan lembaga jasa keuangan lainnya”.
- (d). Pasal 55 Ayat (2) Undang-Undang OJK bahwa “fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan beralih dari Bank Indonesia ke OJK sejak tanggal 31 Desember 2013”.
- (e). Penandatanganan Naskah Keputusan Bersama antara Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan mengenai kerjasama koordinasi rangka pelaksanaan tugas Bank Indonesia dan OJK padatanggal 18 Oktober 2013.
- (f). Penandatanganan Berita Acara Serah Terima (BAST) dari Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan mengenai fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan<sup>17</sup>

Berdasarkan sejumlah uraian-uraian diatas, maka gugurnya hak dan kewajiban Bank Indonesia sebagai lembaga pengawasan bank karena suatu keadaan hukum

---

<sup>17</sup> *Ibid*, hlm. 214.

baru yang telah diatur/ditentukan oleh hukum (undang-undang) adalah akibat hukum terhadap Bank Indonesia.

## **2. Eksistensi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam Perlindungan Konsumen dan Nasabah Perbankan**

Berdasarkan “Pasal 6 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

- a. Kegiatan jasa keuangan di sektor 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.”

Berkaitan dengan perlindungan Konsumen dan Nasabah, Pasal 20 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan OJK memiliki wewenang untuk menyelenggarakan tindakan preventif atas kerugian Konsumen dan masyarakat, serta dapat menyediakan pelayanan pengaduan Konsumen yang meliputi”:

- 1). Mempersiapkan perangkat yang mencukupi untuk pelayanan pengaduan Konsumen yang menderita kerugian dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
- 2). Membuat mekanisme dan fasilitas penyelesaian pengaduan Konsumen yang dirugikan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) sesuai dengan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.”

Lebih lanjut dalam Pasal 30 ayat (1) Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menyebutkan bahwa OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yakni meliputi:

- a) Perintah tindakan tertentu kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang telah dirugikan oleh Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
- b) Pengajuan gugatan:
  - 1) Untuk mendapatkan kembali atas sejumlah harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud ataupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau;
  - 2) Untuk memperoleh ganti rugi dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

## **C. Tinjauan Umum tentang Perlindungan Konsumen**

### **1. Pengertian Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah frasa yang digunakan untuk mendeskripsikan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam upayanya untuk memenuhi kebutuhannya dari segala hal yang bisa merugikan konsumen itu sendiri. Dalam aspek hukum frasa ini masih cenderung baru khususnya di Indonesia sedangkan di negara maju, hal ini mulai didiskusikan secara umum seiring dengan meningkatnya pertumbuhan industri dan teknologi.

Makna perlindungan konsumen yang diatur dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen disebutkan yakni perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen”.

Cakupan perlindungan konsumen mempunyai yang luas meliputi perlindungan konsumen untuk memperoleh barang dan/atau jasa, yang bermula dari tahap mendapatkan barang dan jasa sampai ke akibat dari penggunaan barang dan jasa tersebut.<sup>18</sup> Perlindungan konsumen dilakukan bila dalam bertransaksi terdapat kesalahan atau kelalaian dari pihak penjual yang berakibat konsumen merugi. Perlindungan ini tertuang dalam UUPK untuk melindungi konsumen dari kegiatan pelanggaran hukum yang oleh penjual. Berdasarkan uraian tersebut di atas, pengertian perlindungan konsumen adalah segala upaya menjamin kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dalam kegiatannya memperoleh barang dan jasa dan bermulai dari tahap awal kegiatan untuk mendapatkan barang dan jasa hingga ke akibat dari pemakaian barang dan jasa tersebut.

## **2. Pengaturan Perlindungan Konsumen**

Pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah resmi menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dalam rangka melindungi konsumen di Indonesia dari segala hal yang dapat menimbulkan kerugian. Undang-Undang Perlindungan Konsumen bertujuan sebagai landasan hukum bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen dan/atau masyarakat untuk melakukan usaha menguatkan konsumen melalui upaya pendidikan dan pembinaan.

Hukum perlindungan konsumen di Indonesia mempunyai landasan hukum sebagaimana ketetapan pemerintah. Dengan adanya dasar hukum yang pasti, perlindungan terhadap hak-hak konsumen bisa diselenggarakan dengan penuh optimis. Pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Berdasarkan Pasal 1 angka 1 UUPK disebutkan bahwa,“

---

<sup>18</sup> Janus Sibadolok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, PT Citra Aditya Bakti, Bandung, 2010, hlm. 7.

Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen". Kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen berupa perlindungan terhadap hak-hak konsumen, yang diperkuat melalui Undang-Undang khusus, memberi harapan agar pelaku usaha tidak bertindak sewenang-wenang yang selalu merugikan hak-hak konsumen".<sup>19</sup>

Permasalahan perlindungan konsumen di Indonesia mulai muncul di tahun 1970, hal ini bermula dari terbentuknya Yayasan Lembaga Konsumen (YLK) di bulan Mei 1973. Berdirinya yayasan ini dikarenakan adanya keinginan refleksi diri dari masyarakat sebagai konsumen terhadap advertensi untuk melancarkan penjualan barang-barang dalam negeri. Atas desakan dari masyarakat, maka advertensi ini harus diseimbangi dengan pengawasan agar masyarakat tidak dirugikan serta kualitas terjamin sesuai dengan yang dipromosikan. Adanya keinginan dan desakan masyarakat untuk melindungi dirinya dari barang yang rendah mutunya kemudian memacu mereka untuk mempertimbangkan secara serius dalam usaha untuk melindungi konsumen, sehingga bermula gerakan untuk merealisasikan cita-cita itu.<sup>20</sup> Substansi dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen ini adalah untuk mengatur perilaku Pelaku Usaha dengan tujuan agar konsumen dapat dilindungi secara hukum. Dengan hal ini diharapkan mampu menciptakan norma hukum perlindungan konsumen untuk melindungi kepentingan konsumen yang dilakukan melalui perangkat hukum.

Pada aspek lainnya diharapkan dapat meningkatkan harkat dan martabat konsumen serta sikap pelaku usaha yang bertanggungjawab. Berdasarkan penjelasan tersebut, pengaturan tentang hukum perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan

---

<sup>19</sup> Happy Susanto, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Visimedia, Jakarta, 2008, hlm. 4.

<sup>20</sup>Gunawan Widjaja dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2001, hlm 13.

Konsumen. Undang-Undang No 8 tahun 1999 dalam upaya memberikan perlindungan kepada konsumen menetapkan 6 (enam) materi utama yaitu berupa perjanjian atau klausula baku, larangan-larangan, tanggung gugat produk, tanggungjawab produsen, penyelesaian adanya sengketa dan tentang peraturan pidana.<sup>21</sup>

### **3. Azas dan Tujuan Hukum Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan UUPK Pasal 2 menyebutkan bahwa azas-azas perlindungan konsumen adalah berdasarkan manfaat, keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan konsumen, serta kepastian hukum. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah:

- a. Azas manfaat adalah untuk mengamankan bahwa segala upaya dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen harus memberi manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan;
- b. Azas keadilan dimaksudkan agar partisipasi seluruh rakyat dapat diwujudkan secara maksimal dan memberi kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil;
- c. Azas keseimbangan dimaksudkan untuk memberi keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual;

---

<sup>21</sup> Nurmandjito, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 31.

- d. Azas keamanan dan keselamatan konsumen dimaksudkan untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan;
- e. Azas kepastian hukum dimaksudkan agar baik pelaku usaha maupun konsumen menaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen, serta Negara menjamin kepastian hukum.

Adapun tujuan perlindungan dari perlindungan konsumen terdapat dalam UUPK Pasal 3, yaitu : a. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri. b. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkannya dari akses negatif pemakaian barang dan/atau jasa. c. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan hak-haknya sebagai konsumen. d. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi serta akses untuk mendapatkan informasi e. Meningkatkan kualitas barang dan jasa yang menjamin kelangsungan usaha produksi barang atau jasa dan keselamatan konsumen.

#### **4. Sengketa Konsumen**

##### **a. Pengertian Sengketa Konsumen**

Undang-Undang Perlindungan Konsumen tidak memberikan batasan apakah yang dimaksud dengan sengketa konsumen. Kata-kata sengketa konsumen dijumpai pada beberapa bagian Undang-Undang Perlindungan Konsumen, yaitu: a. Penyebutan sengketa konsumen sebagai bagian dari sebuah institusi administrasi negara yang mempunyai penyelesaian sengketa antara 16 pelaku usaha dan konsumen, dalam hal ini Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (Pasal 1 ayat 11 Undang-Undang

Perlindungan Konsumen) b. Penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa konsumen menyangkut tata cara atau prosedur penyelesaian sengketa terdapat pada Bab X Penyelesaian sengketa. Pada Bab ini digunakan penyebutan sengketa konsumen secara konsisten, yaitu: Pasal 45 ayat (2) dan Pasal 48 Undang Undang Perlindungan Konsumen.

Asal mula sengketa berawal pada situasi di mana ada pihak yang merasa dirugikan oleh pihak lain. Biasanya dimulai dari perasaan tidak puas, bersifat subjektif dan tertutup yang dialami oleh perorangan maupun kelompok. Apabila perasaan kecewa atau tidak puas disampaikan kepada pihak kedua dan pihak kedua menanggapi dan dapat memuaskan pihak pertama maka selesailah konflik tersebut. Sebaliknya, apabila perbedaan pendapat tersebut harus berkelanjutan maka akan terjadi apa yang disebut sengketa. Sengketa dalam pengertian sehari-hari dimaksudkan sebagai suatu keadaan dimana pihak-pihak yang melakukan upaya-upaya perniagaan mempunyai masalah yaitu menghendaki pihak lain untuk berbuat atau tidak berbuat sesuatu tetapi pihak lainnya menolak atau tidak berlaku demikian.

Terdapat perbedaan ruang lingkup sengketa konsumen dengan sengketa transaksi konsumen yakni:<sup>22</sup> “Ruang lingkup sengketa konsumen lebih luas dibandingkan dengan sengketa transaksi konsumen. Sengketa konsumen dapat mencakup semua segi hukum bagi keperdataan, pidana, maupun tata negara. Sedangkan istilah sengketa transaksi konsumen lingkungannya lebih sempit, hanya mencakup aspek hukum keperdataan.” Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 45 bahwa konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada dalam lingkungan peradilan umum, bukan ke peradilan tata usaha negara. Dengan demikian sengketa konsumen dalam

---

<sup>22</sup> Abdul Halim Barkatullah, *Op.cit*, hlm. 108.

hal ini hanya mencakup aspek hukum perdata dan pidana saja. Menurut Menteri Perindustrian dan Perdagangan dengan Surat Keputusan Nomor: 350/MPP/Kep/12/2001 tanggal 10 Desember 2001, yang dimaksud dengan sengketa konsumen adalah “sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang atau memanfaatkan jasa”. Berdasarkan uraian di atas dan kaitannya dengan hak-hak konsumen, maka dapat diartikan bahwa sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen sebagai pengguna barang/jasa dengan pelaku atau produsen yang telah melanggar hak-hak konsumen.

b. Pihak-pihak dalam Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen adalah sengketa yang terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha atau produsen. Konsumen sebagai pengguna/ pemakai barang atau jasa dan pelaku usaha atau produsen sebagai penyedia barang atau jasa. Barang atau jasa yang dapat menjadi objek sengketa adalah produk konsumen, yaitu barang yang umumnya digunakan untuk memenuhi kebutuhan hidup konsumen dan tidak untuk diperdagangkan.<sup>23</sup>

Konsumen Sebagai pengguna/pemakai barang atau jasa, konsumen dapat dikelompokkan menjadi 2 kelompok yaitu : pertama yaitu konsumen yang membeli produk barang/jasa untuk diolah kembali kemudian diperdagangkan. Kedua yaitu konsumen yang memakai barang/jasa untuk memenuhi kebutuhannya sendiri (untuk tujuan non komersial).

Berdasarkan penjelasan dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, kelompok pertama dapat dikategorikan sebagai konsumen antara. Dikatakan sebagai konsumen antara karena konsumen ini menggunakan atau memakai produk barang/jasa untuk meneruskan proses produksi

---

<sup>23</sup> *Ibid*, hlm. 109.

menjadi produk lainnya dan selanjutnya hasil produksi tersebut akan dijual kembali ke masyarakat. Sedangkan kelompok kedua adalah diartikan sebagai konsumen akhir, dikatakan sebagai konsumen akhir karena konsumen ini merupakan pengguna atau pemanfaat akhir dari suatu produk barang/jasa. Selanjutnya sesuai dengan uraian di atas, maka dengan demikian pengertian konsumen dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen adalah “konsumen akhir yang menggunakan produk barang/jasa”.

Pelaku Usaha Salah satu pihak yang ada dalam sengketa konsumen adalah pelaku usaha sebagai penyedia barang/jasa. Pelaku usaha dalam arti yang lebih sempit, biasanya dikatakan sebagai produsen. Menurut Ikatan Sarjana Ekonomi Indonesia (ISEI) menyebutkan bahwa ada empat kelompok besar kalangan pelaku ekonomi, tiga diantaranya termasuk kelompok pengusaha (pelaku usaha baik privat maupun publik). Keempat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:<sup>24</sup> 1) Kalangan investor, yaitu pelaku usaha penyedia dana untuk membiayai berbagai kepentingan usaha. Seperti perbankan, usaha leasing tengkulak, penyedia dana, dan lain sebagainya. 2) Produsen, yaitu pelaku usaha yang membuat, memproduksi barang atau jasa dari barang-barang atau jasa-jasa lainnya (bahan baku, bahan tambahan / penolong dan bahan-bahan lainnya). Mereka dapat terdiri dari orang / badan usaha yang memproduksi sandang, orang/usaha berkaitan dengan pembangunan perumahan, orang/usaha yang berkaitan dengan jasa angkutan / perasuransian, perbankan. Orang / usaha berkaitan dengan obat-obatan, narkotika, dan sebagainya. 3) Distributor, yaitu pelaku usaha yang mendistribusikan atau memperdagangkan barang atau jasa tersebut kepada masyarakat seperti pedagang secara retail, pedagang kaki lima, warung, kedai, toko supermaket, hypermarket, rumah sakit, warung dokter, kantor pengacara, dan sebagainya.

---

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 111.

Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 ayat 3, Pelaku Usaha adalah setiap orang perorangan atau badan usaha baik yang berbentuk badan hukum maupun bukan badan hukum yang mendirikan dan berkedudukan atau melakukan kegiatan dalam wilayah hukum Republik Indonesia, baik sendiri maupun bersama-sama melalui perjanjian menyelenggarakan kegiatan usaha dalam berbagai bidang ekonomi. Penjelasan mengenai pasal tersebut adalah dikatakan sebagai pelaku usaha yang termasuk dalam pengertian ini adalah Perusahaan, Koperasi, Badan Usaha Milik Negara, Koperasi, Importir, Pedagang, Distributor, dan lain-lain. Berdasarkan penjelasan di atas nampak bahwa Undang Undang Perlindungan Konsumen telah mencoba untuk mendefinisikan pelaku usaha secara luas, tidak hanya pada kalangan pabrikan saja tetapi juga bagi para distributor dan jaringan lainnya.

c. Bentuk Sengketa Konsumen

Sengketa konsumen terjadi karena adanya ketidakpuasan konsumen terhadap suatu produk atau kerugian yang dialami konsumen karena penggunaan atau pemakaian barang atau jasa. Setiap kali konsumen membeli dan menggunakan barang konsumen hendaknya waspada agar tidak dirugikan. Bentuk sengketa konsumen yang disebabkan oleh kerugian yang diderita oleh konsumen adalah sebagai berikut:<sup>25</sup> a. Cacat Tubuh / Fisik (*Personal Injury*) adalah cacat fisik atau kerugian yang melekat pada diri konsumen sebagai akibat dari mengkonsumsi suatu produk. b. Cacat Fisik (*Injury to The Product it Self / Some Other Property*) Adalah kerugian yang diderita akibat rusaknya produk barang atau tidak berfungsinya produk yang sudah dibeli. c. Kerugian Ekonomi (*Pure Economic Loss*) adalah kerugian yang langsung berkaitan dengan produk yang dibelinya yang muncul ketika produk itu tidak sesuai dengan

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hlm. 113.

tingkat performance yang diharapkan. Kerugian semacam ini ada dua tipe yaitu:

1) Kerugian Ekonomi Langsung, (*Direct Economic Loss / Diminution Value of The Product*), yaitu kerugian yang dialami oleh konsumen karena pengurangan nilai dari produk yang dibelinya.

2) Kerugian Ekonomi Tidak Langsung (*Indirect Economic Loss / Resulting From The Performace of Product*), adalah kerugian yang disebabkan oleh *performance* dari produk yang dibelinya atau produk yang cacat sehingga tidak dapat memenuhi tujuan pembuatannya.

Berdasarkan uraian-uraian di atas maka dengan demikian kita dapat melihat bahwa penyebab sengketa konsumen itu terjadi bukan hanya karena kerugian yang secara langsung diderita oleh konsumen dalam penggunaan/pemakaian produk pelaku usaha tetapi juga menunjukkan bahwa sengketa konsumen ini bisa terjadi akibat kerugian yang diderita konsumen secara tidak langsung dalam penggunaan suatu produk atau barang tertentu.

#### d. Hak dan Kewajiban Para Pihak yang Bersengketa

Setiap transaksi jual beli barang dan/atau jasa pasti di dalamnya melibatkan konsumen dan pelaku usaha, sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya tentang beberapa defenisi konsumen dan pelaku usaha. Pada saat menjalankan transaksi jual beli barang dan/atau jasa para pihak mempunyai hak dan kewajiban masing-masing yang harus dipenuhi. Dengan demikian, setiap konsumen dalam menjalankan perannya harus mengerti betul apa saja yang menjadi hak dan kewajibannya. Begitu pula sebaliknya setiap pelaku usaha juga diminta agar mengerti dan paham mengenai hak dan kewajibannya dalam melaksanakan usahanya.

## 1) Hak dan Kewajiban Konsumen

Sebagai pemakai barang dan/atau jasa, konsumen memiliki sejumlah hak dan kewajiban. Pengetahuan tentang hak-hak konsumen sangat krusial agar orang bisa bertindak sebagai konsumen yang kritis dan mandiri. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, hak-hak konsumen adalah: a. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa b. Hak untuk memilih dan mendapatkan barang dan/atau jasa sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan c. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan e. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut f. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen g. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya i. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Ada hak-hak konsumen yang harus diwujudkan, terdapat juga kewajiban konsumen yang harus diperhatikan oleh konsumen agar konsumen dapat terhindar dari kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa yang telah termuat dalam Pasal 5 Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu : a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa c.

Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban konsumen untuk membaca dan mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa demi keamanan dan keselamatan, merupakan hal yang krusial mendapat pengaturan.

Banyak konsumen yang menderita kerugian akibat penggunaan dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang dikarenakan konsumen tidak membaca petunjuk informasi dan prosedur pemakaian yang disampaikan oleh pelaku usaha pada label produk. Misalnya untuk penggunaan obat-obatan dari dokter atau berdasarkan etiket produk tersebut telah diberikan instruksi bahwa pemakaiannya hanya pada dosis tertentu, namun konsumen sendiri yang tidak mematuhi instruksi tersebut. Tanpa dibekali dengan pengetahuan yang memadai, tindakan tersebut dapat menyebabkan terjadinya ketidaktepatan penggunaan obat, yang bukannya menyembuhkan tetapi justru memperparah penyakit. Kewajiban konsumen beritikad baik hanya tertuju pada transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Hal ini tentu saja disebabkan karena bagi konsumen, kemungkinan untuk dapat merugikan produsen mulai pada saat melakukan transaksi dengan produsen.

Berbeda dengan pelaku usaha kemungkinan terjadinya kerugian bagi konsumen dimulai sejak barang dirancang / diproduksi oleh produsen (pelaku usaha). Selain itu, konsumen juga mempunyai kewajiban untuk membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati dengan pelaku usaha. Hal itu sudah biasa dan sudah semestinya dalam suatu transaksi jual beli barang dan/atau jasa. Kewajiban lain yang perlu mendapat penjelasan lebih lanjut adalah kewajiban konsumen mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut. Adanya kewajiban

seperti ini diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen dianggap tepat, sebab kewajiban ini adalah untuk mengimbangi hak konsumen untuk mendapatkan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut. Hak ini akan menjadi lebih mudah diperoleh jika konsumen mengikuti upaya penyelesaian sengketa secara patut. Hanya saja kewajiban konsumen ini, tidak cukup terealisasikan jika tidak diikuti oleh kewajiban yang sama oleh pelaku usaha.<sup>26</sup> Dengan demikian, konsumen perlu memperhatikan hak-hak yang perlu diperjuangkan. Sebagai konsumen kita tidak bisa tinggal diam, tanpa bisa berbuat apa-apa ketika hak-hak tersebut jelas-jelas telah dilanggar dan mengakibatkan kerugian bagi konsumen.

## 2) Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha

Sebelumnya telah dijelaskan bahwa produsen (pelaku usaha) dan konsumen merupakan bagian krusial dari hubungan atau transaksi ekonomi. Untuk memberi kepastian hukum sebagai bagian dari tujuan hukum perlindungan konsumen dan untuk memperjelas hak-hak dan kewajiban-kewajiban masing-masing pihak yang saling bertransaksi, penjelasan dan penjabaran hak dan kewajiban pelaku usaha tak kalah krusialnya dibandingkan dengan hak dan kewajiban konsumen itu sendiri. Adanya hak dan kewajiban tersebut dimaksudkan untuk menciptakan kenyamanan dalam berusaha dan untuk menciptakan pola hubungan yang seimbang antara pelaku usaha dan konsumen.<sup>27</sup>

Bedasarkan Pasal 6 Undang-Undang Perlindungan Konsumen hak pelaku usaha adalah: a. Hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang

---

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm. 50.

<sup>27</sup> Happy Sutanto, *Op.cit*, hlm. 34.

dan/atau jasa yang diperdagangkan b. Hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik c. Hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen d. Hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan e. Hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan Perundang-Undangan lainnya.

Hak pelaku usaha untuk menerima pembayaran sesuai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, menunjukkan bahwa pelaku usaha tidak dapat menuntut lebih banyak jika kondisi barang dan/atau jasa yang diberikannya kepada konsumen tidak atau kurang memadai menurut harga yang berlaku pada umumnya atas barang dan/atau jasa yang sama. Menyangkut hak-hak pelaku usaha yang lainnya, sebenarnya lebih banyak berhubungan dengan aparat pemerintah atau Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen / Pengadilan dalam tugas dan wewenangnya melakukan penyelesaian sengketa. Melalui hak-hak tersebut diharapkan perlindungan konsumen secara berlebihan hingga mengabaikan hak pelaku usaha dapat dihindari sama halnya dengan konsumen yang memiliki kewajiban, pelaku usahapun juga mempunyai kewajiban yang harus diperhatikan dalam memperdagangkan barang dan/atau jasanya.

Berdasarkan Pasal 7 Undang Undang Perlindungan Konsumen kewajiban pelaku usaha adalah: a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya b. Memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan c. Memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif d. Menjamin mutu barang dan/atau jasa

yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku e. Memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau diperdagangkan f. Memberi kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan konsumen tidak sesuai dengan perjanjian.

Kewajiban pelaku usaha beritikad baik dalam melaksanakan kegiatan usaha merupakan salah satu asas yang dikenal dalam hukum perjanjian. Ketentuan tentang itikad baik ini diatur dalam Pasal 1338 ayat (3) BW, bahwa perjanjian harus dilaksanakan dengan itikad baik. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen pelaku usaha diwajibkan beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya, sedangkan konsumen diwajibkan beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa. Pada Undang-Undang Perlindungan Konsumen tampak bahwa itikad baik lebih ditekankan pada pelaku usaha.

Hal ini dikarenakan pada pelaku usaha meliputi semua tahapan dalam melakukan kegiatan usahanya, sehingga dapat diartikan bahwa kewajiban pelaku usaha untuk beritikad baik dimulai sejak barang dirancang/diproduksi sampai pada tahap penjualan. Tentang kewajiban kedua pelaku usaha yaitu memberikan informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan, dan pemeliharaan, disebabkan karena informasi disamping merupakan hak konsumen, juga karena ketiadaan informasi atau informasi yang tidak memadai dari pelaku usaha merupakan salah satu jenis cacat produk (cacat informasi), yang akan sangat merugikan konsumen.

#### **D. Tinjauan Umum tentang Edukasi Literasi Keuangan Perbankan**

POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam pelaksanaan edukasi literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana literasi Keuangan. Literasi keuangan adalah kemampuan untuk memahami pengetahuan serta keterampilan untuk mengelola sumber daya keuangan untuk mencapai kesejahteraan.<sup>28</sup>

Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang dalam hal ini terdiri dari Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah wajib menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada Konsumen dan/atau masyarakat.

Pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) diwajibkan membuat rencana penyelenggaraan edukasi literasi tersebut dalam program tahunan dan dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.

Rencana edukasi literasi paling kurang mencakup:<sup>29</sup>

1. Penetapan program kerja Edukasi sesuai dengan sasaran, strategi dan kebijakan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK);
2. Evaluasi pelaksanaan rencana Edukasi periode sebelumnya;
3. Penetapan kebutuhan biaya dan asumsi yang digunakan dalam penyusunan rencana Edukasi.

Pihak Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) juga diwajibkan melakukan evaluasi atas pelaksanaan rencana edukasi tersebut, yang mencakup:<sup>30</sup>

---

<sup>28</sup>Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 30/SEOJK.07/2017, hlm. 2.

<sup>29</sup>Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/2014, hlm. 2.

<sup>30</sup>*Ibid*, hlm. 3.

- a. Perbandingan rencana Edukasi sebelumnya dengan realisasi pada setiap tahun;
- b. Pencapaian tujuan yang telah ditetapkan dan hal-hal yang belum tercapai (jika ada) termasuk penjelasannya;
- c. Pelaksanaan strategi dan kebijakan yang telah ditetapkan; dan
- d. Kendala yang dihadapi dan upaya-upaya pemecahan masalah yang dilakukan.

Pelaksanaan Edukasi berdasarkan kepada prinsip-prinsip sebagai berikut:<sup>31</sup>

- 1) Inklusif. Literasi Keuangan harus mencakup semua golongan masyarakat.
- 2) Sistematis dan terukur. Literasi Keuangan disampaikan secara terprogram, mudah dipahami, sederhana, dan pencapaiannya dapat diukur.
- 3) Kemudahan akses. Layanan dan informasi keuangan tersebar luas di seluruh wilayah Indonesia dan mudah diakses.
- 4) Kolaborasi. Yang dimaksud dengan kolaborasi adalah melibatkan seluruh pemangku kepentingan secara bersama-sama dalam mengimplementasikan Literasi Keuangan.

Perlu diketahui bahwa Pelaksanaan Edukasi kepada Konsumen dan/atau masyarakat disesuaikan dengan kemampuan dari Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).<sup>32</sup> Pelaksanaan Edukasi tidak mencakup pemasaran produk dan/atau layanan jasa keuangan yang ditawarkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK).<sup>33</sup> Edukasi dititikberatkan untuk menginformasikan fitur dasar produk dan/atau layanan jasa keuangan termasuk memberikan pengetahuan dan keterampilan terkait dengan manfaat, biaya dan risiko.<sup>34</sup>

#### **E. Program Edukasi Literasi Keuangan Perbankan**

Edukasi literasi keuangan merupakan program Pemerintah yang didukung perbankan nasional. Program edukasi literasi keuangan perbankan dilaksanakan

---

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

<sup>32</sup> Lihat, Pasal 16 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013.

<sup>33</sup> Lihat, Pasal 17 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013.

<sup>34</sup> Lihat, Pasal 11 ayat (2) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013.

melalui berbagai kegiatan dan publikasi di media massa baik yang dilakukan secara mandiri maupun bekerja sama dengan OJK. Literasi dan pengelolaan keuangan merupakan hal yang krusial untuk setiap keluarga Indonesia karena keluarga adalah salah satu pilar perekonomian. Dengan pemahaman keuangan yang merata di seluruh lapisan masyarakat, inklusi keuangan dapat dicapai. Melalui program Edukasi literasi keuangan, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) turut berpartisipasi dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran masyarakat Indonesia mengenai prinsip pengelolaan keuangan.

Beberapa program yang dilaksanakan selama periode 2018, antara lain:<sup>35</sup>

1) Literasi Keuangan untuk Pelajar dan Mahasiswa

UNICEF bersama Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) melaksanakan kegiatan edukasi literasi keuangan pada mahasiswa dan pelajar. Selain program edukasi, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) juga mendonasikan sejumlah buku edukatif, buku panduan guru mengajar, dan alat peraga edukatif.

2) Edukasi Perbankan Syariah

Kegiatan dilaksanakan yang bertujuan untuk memperkenalkan produk perbankan Syariah. Diharapkan hal itu dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakan produk perbankan syariah sekaligus mendukung program peningkatan inklusi keuangan yang dicanangkan pemerintah.

3) Edukasi Literasi Keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SIMOLEK)

Literasi keuangan dengan mobil literasi keuangan (SIMOLEK) diprakarsai oleh OJK. Diharapkan hal ini dapat meningkatkan pemahaman akan

---

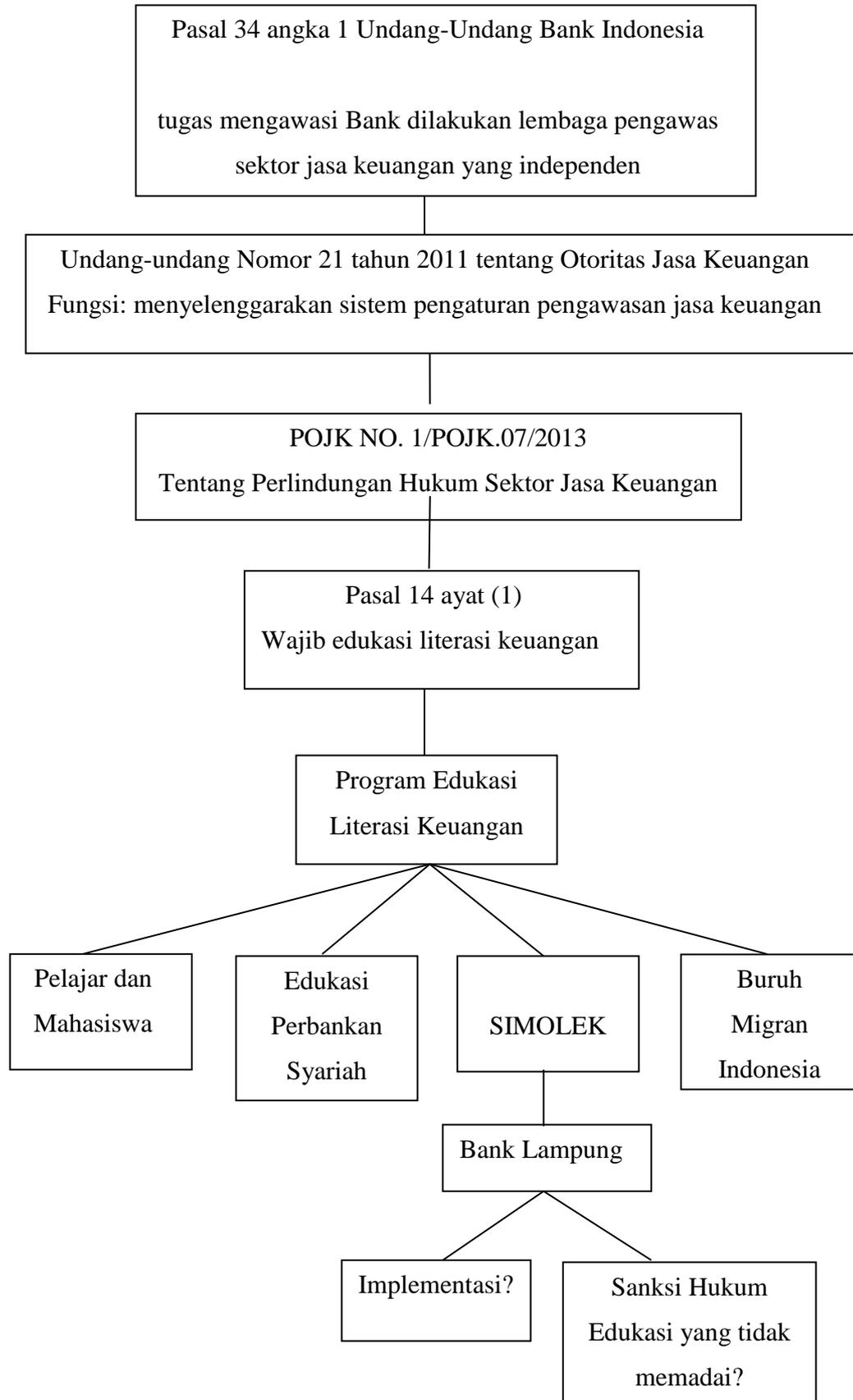
<sup>35</sup> OJK, *Ebook Materi Literasi Keuangan*, Jakarta, 2017, hlm. 26.

perencanaan keuangan, pengenalan produk/jasa keuangan (manfaat, risiko, hak, dan kewajiban). Pada Tahun 2018, sejumlah Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) mendukung kegiatan SIMOLEK di 8 kota yaitu Samarinda, Tasikmalaya, Bandar Lampung, Medan, Bandung, Denpasar, Semarang, dan Jakarta. Jumlah peserta edukasi tahun 2018 mencapai 1.642 orang.

4) Edukasi Literasi Keuangan kepada Buruh Migran Indonesia (BMI)

Dalam pelaksanaannya, Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) bekerja sama dengan OJK, Konsulat Jendral RI (KJRI) Hong Kong, Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI) dan Lembaga Jasa Keuangan lain. Sebanyak 150 TKI/BMI mengikuti program edukasi dan 4.000 TKI/BMI menghadiri pameran dan acara hiburan.

## F. KERANGKA PIKIR



**Keterangan:**

Bank Indonesia selaku Bank Sentral melakukan fungsi pengawasan terhadap bank-bank yang ada di Indonesia. Kemudian diatur di Pasal 34 angka 1 Undang-Undang Bank Indonesia bahwa tugas mengawasi Bank harus dilakukan secara khusus oleh lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang. Sejalan dengan ketentuan tersebut kemudian disahkan Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan pada tanggal 22 November 2011 sehingga fungsi pengawasan oleh Bank Indonesia beralih kepada lembaga OJK. Ketentuan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan menerangkan bahwa salah satu tugas OJK adalah memberikan perlindungan kepada konsumen dan/atau masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut maka pada tanggal 26 Juli 2013 terbitlah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) ini telah mengatur secara menyeluruh mengenai bentuk-bentuk perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, salah satunya yaitu di Pasal 14 ayat (1) mewajibkan pihak-pihak jasa keuangan untuk menyelenggarakan Edukasi Literasi Keuangan pada konsumen dan/atau masyarakat. Bentuk-bentuk Edukasi Literasi Keuangan tersebut adalah:

- a. Literasi Keuangan untuk Pelajar dan Mahasiswa
- b. Edukasi Perbankan Syariah
- c. Edukasi Literasi Keuangan dengan Mobil Literasi Keuangan (SIMOLEK)
- d. Edukasi Literasi Keuangan kepada Buruh Migran Indonesia (BMI)

Kehadiran SIMOLEK didukung oleh sejumlah Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) di 8 kota yaitu Samarinda, Tasikmalaya, Medan, Bandung, Denpasar, Semarang, Jakarta, dan Bandar Lampung. Di daerah Bandar Lampung, salah satu bank yang termasuk menjalankan program SIMOLEK adalah Bank Lampung.

Berdasarkan uraian tersebut, maka penelitian ini akan mengkaji bagaimana implementasi POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan terkait edukasi literasi keuangan oleh Bank Lampung dan sekaligus menjabarkan sanksi-sanksi hukum terhadap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang memberikan informasi tidak memadai kepada konsumen pengguna produk dan layanan mereka.

### III. METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu, sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah.<sup>36</sup>

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian hukum pada umumnya mempunyai tipe normatif dan empiris. Penelitian normatif mengacu pada norma-norma hukum yang terdapat dalam peraturan perundang-undangan dan putusan pengadilan serta norma-norma yang ada di masyarakat, sedangkan penelitian empiris melihat aspek-aspek hukum dalam interaksi sosial di masyarakat dengan fungsi sebagai penunjang untuk mengidentifikasi temuan bahan nonhukum bagi keperluan penelitian/ penulisan hukum.<sup>37</sup> Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif adalah suatu prosedur penelitian ilmiah untuk menemupakan kebenaran berdasarkan logika keilmuan dari sisi normatifnya. Sisi normatif disini tidak sebatas pada peraturan perundang-undangan saja.<sup>38</sup>

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengkaji implementasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan terkait bagaimana bentuk implementasi edukasi literasi keuangan yang dilakukan oleh PT. Bank Lampung dan sanksi-sanksi hukum apa saja yang dapat dikenakan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang memberikan edukasi literasi keuangan dengan kurang memadai.

---

<sup>36</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Alfabeta, Bandung, 2009, hlm. 6.

<sup>37</sup> Zainuddin, *Metode Penelitian Hukum*, Sinar Grafika, Jakarta, 2011, hlm. 175.

<sup>38</sup> Ibrahim, Johnny, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum*, Bayumedia, Malang, 2013, hlm. 57.

## **B. Tipe Penelitian**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe yuridis normative terapan yang bersifat deskriptif. Tipe deskriptif bertujuan untuk memperoleh pemaparan (deskripsi) secara lengkap, rinci, jelas, dan sistematis tentang beberapa aspek yang diteliti pada undang-undang, peraturan daerah, naskah kontrak atau objek kajian lainnya.<sup>39</sup> Untuk itu penelitian ini akan menggambarkan secara lengkap, rinci, jelas, dan sistematis mengenai implementasi POJK Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam penyelenggaraan edukasi literasi keuangan perbankan.

## **C. Pendekatan Masalah**

Penelitian ini menggunakan pendekatan masalah kualitatif, yaitu pendekatan pada suatu proses peristiwa hukum dengan menganalisa landasan teori sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan permasalahan yang ada.<sup>40</sup> Pendekatan masalah dalam penelitian ini menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan Implementasi POJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dalam penyelenggaraan edukasi literasi keuangan perbankan oleh PT. Bank Lampung.

## **D. Sumber dan Jenis Data**

Jenis data dapat di lihat dari sumbernya, dapat dibedakan antara data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari masyarakat dan data sekunder diperoleh dari bahan pustaka.<sup>41</sup> Jenis data dalam penelitian ini adalah data sekunder. Penelitian ini terdiri dari:

---

<sup>39</sup>Sugiyono, *Op.Cit*, hlm. 8.

<sup>40</sup>Zainuddin, *Loc.Cit*.

<sup>41</sup> *Ibid*, hlm. 176.

## 1. Data Sekunder

Data primer penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan buku-buku ilmu hukum, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Hukum Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan kutipan media massa.

Adapun data sekunder dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1.1 Bahan Hukum Primer adalah bahan hukum yang mengikat yang terdiri dari peraturan perundang-undangan terkait dengan objek penelitian.<sup>42</sup> Antara lain sebagai berikut:
  - a. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
  - b. Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).
  - c. Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagian-sebagian Pasal yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.
  - d. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.
  - e. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagian pasal-pasal nya diubah dan ditambah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI).
  - f. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
  - g. Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum.
  - h. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
  - i. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di Sektor Jasa Keuangan.
  - j. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>42</sup> *Ibid.*

## 1.2 Bahan Hukum Sekunder

Bahan Hukum sekunder adalah bahan-bahan yang memberikan penjelasan bahan hukum primer dalam hal ini teori-teori yang dikemukakan para ahli hukum literatur-literatur, makalah-makalah, artikel ilmiah, surat kabar dan sebagainya.<sup>43</sup>

## 1.3 Bahan Hukum Tersier

Bahan hukum tersier yaitu bahan-bahan hukum yang memberikan penjelasan bahan hukum sekunder yang terdiri dari: Kamus Hukum, Kamus Besar Bahasa Indonesia, Kamus Bahasa Inggris, , *Website* dan lain-lain.<sup>44</sup>

## E. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

### 1. Prosedur Pengumpulan Data

Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini, dilakukan dengan menggunakan dua cara sebagai berikut, yaitu:

#### 1) Studi Kepustakaan (*Library Research*)

Studi kepustakaan merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan penulis dengan maksud untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca, mencatat dan mengutip dari berbagai literatur, perundang-undangan, buku – buku, media massa dan bahas tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan penelitian yang dilakukan.<sup>45</sup>

### 2. Prosedur Pengolahan Data

Setelah data terkumpul, maka data diproses melalui pengolahan data dengan langkah-langkah sebagai berikut:<sup>46</sup>

---

<sup>43</sup> *Ibid.*

<sup>44</sup> *Ibid.*

<sup>45</sup> *Ibid.*

<sup>46</sup> *Ibid*, hlm. 175.

- 1) Identifikasi data, yaitu mencari data yang diperoleh untuk disesuaikan dengan pembahasan yang akan dilakukan yaitu dengan menelaah peraturan, buku atau artikel yang berkaitan dengan judul yang akan dibahas.
- 2) Klasifikasi data, yaitu hasil identifikasi data yang selanjutnya dikelompokkan sehingga diperoleh data yang benar-benar objektif.
- 3) Sistematisasi data, yaitu menyusun data menurut sistematika yang telah ditetapkan dalam penelitian sehingga memudahkan dalam menginterpretasikan data.

#### **F. Analisis Data**

Analisis data menggunakan analisis isi dengan tujuan membatasi temuan-temuan informasi kepustakaan sehingga menjadi bahan yang teratur dan tersusun serta lebih berarti. Dari hasil temuan kepustakaan dihubungkan dengan landasan teori yang ada. Dalam hal ini adalah bahan yang berkaitan dengan hukum perlindungan konsumen sector jasa keuangan. Selain melakukan suatu analisis isi, penulis menggunakan metode deskriptif untuk menjelaskan, menguraikan, dan menggambarkan sesuai dengan permasalahan yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

## V. PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Pelaku Usaha Sektor Jasa Keuangan mewajibkan setiap Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk mengadakan kegiatan Edukasi Literasi Keuangan. Bank Lampung sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) telah menerapkan kewajiban tersebut dengan bekerja sama dengan Otoritas Jasa Keuangan melalui program Si Mobil Literasi Keliling (SiMOLEK), bahkan pelaksanaannya sudah sangat baik karena pemillihan lokasi yang tersebar di kota Bandar Lampung dan sekitarnya serta secara konsisten melaksanakan edukasi literasi keuangan setiap tahun.
2. Bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang tidak melaksanakan ketentuan dapat dikenakan sanksi administratif berupa: peringatan tertulis; denda; larangan sebagai pihak utama sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai penilaian kembali bagi pihak utama Lembaga Jasa Keuangan; pembatasan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha; pembekuan produk dan/atau layanan dan/atau kegiatan usaha. pencabutan izin produk dan/atau layanan; dan pencabutan izin usaha.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU-BUKU

- Ansory, Ghofur. 2006. *Pokok-Pokok Hukum Perbankan Di Indonesia*. Citra Media: Yogyakarta.
- Adiwarman, A. Karim. 2004. *Lembaga Bank dan Keuangan*, Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Badruzaman, Mariam Darus. 2011. *Kompilasi Hukum Perbankan*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Barkatullah, Abdul Hakim. 2015. *Hak-hak Konsumen*. Nusa Media: Bandung.
- Friedman, Lawrence M. 1993. *Teori dan Filsafat hukum: Telaah kritis atas Teori-Teori Hukum (Susunan I), judul asli Legal Theory, cetakan kedua*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Fuady, Munir. 2005. *Hukum Bisnis Dalam Teori dan Praktek buku ke satu*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Harahap, M. Yahya. 2006. *Segi-segi Hukum Perjanjian*. Alumni: Bandung.
- Johnny, Ibrahim. 2013. *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum*. Bayumedia: Malang.
- Kasmir. 2007. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kusumaatmadja, Mochtar. 2002. *Asas-asas Hukum Di Indonesia*. Refika Aditama: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2003. *Hukum Kontrak, dari Sudut Pandang Hukum Bisnis, buku kedua, cet 2*. Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Nurmandjito. 2000. *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*. Mandar Maju: Bandung.
- Purwahid, Patrik. 1994. *Dasar-dasar Hukum Perikatan*. Mandar Maju: Bandung.
- Saleh, Abu. 2008. *Teori-Teori Hukum Positif*. Ghalia Indonesia: Jakarta.
- Sibadolok, Janus. 2010. *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*. PT Citra Aditya Bakti: Bandung.

- Sudarsono. 2003. *Bank Dan Lembaga Keuangan Diskripsi dan Ilustrasi*. Ekonisia: Yogyakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Alfabeta: Bandung.
- Susanto, Happy. 2008. *Hak-hak Konsumen Jika Dirugikan*. Visimedia: Jakarta.
- Sutedi, Adrian. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*. Raih Asa Sukses: Jakarta.
- Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. UI Press: Jakarta.
- Usman, Rachmadi. 2001. *Aspek-Aspek Hukum Perbankan Di Indonesia*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Widjaja, Gunawan dan Ahmad Yani. 2001. *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*. PT Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Zaini, Zulfi Diane. 2013. *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*. KENI Media: Bandung.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Aspek Hukum Dan Fungsi Lembaga Penjamin Simpanan*. KENI Media: Bandung.
- Zainudin. 2011. *Metode Penelitian Hukum*. Sinar Grafika: Jakarta.

## **B. UNDANG-UNDANG DAN PERATURAN LAIN**

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUH Perdata).

Undang Nomor 7 Tahun 1992 sebagian-sebagian Pasal yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagian pasal-pasalnya diubah dan ditambah dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (BI).

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/14/PBI/2006 Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/4/PBI/2006 tentang Pelaksanaan *Good Corporate Governance* Bagi Bank Umum.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 76/POJK.07/2016 tentang Peningkatan Literasi Dan Inklusi Keuangan Di Sektor Jasa Keuangan Bagi Konsumen Dan/Atau Masyarakat

Peraturan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/SEOJK.07/2014.

Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 30/SEOJK.07/2017.

### **C. SUMBER LAIN**

Achmad. 2008. *Pembinaan dan Pengembangan Bahasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia)*. Balai Pustaka: Jakarta.

J.C.T. Simorangkir, dkk. 2002. *Kamus Hukum*. Sinar Grafika: Jakarta.

John M. Echols dan Hassan Shadily. 2003. *Kamus Bahasa Inggris: An English-Indonesian Dictionary*. PT. Gramedia: Jakarta.

M. Marwan. 2009. *Law Dictionary (Complete Edition)*, Reality Publisher, Surabaya.

Otoritas Jasa Keuangan. 2017. *Ebook Materi Literasi Keuangan*. Jakarta.

<https://banklampung.co.id/berita/bank-lampung-dan-program-literasi-keuangan-dengan-SiMOLEK>. Diakses tanggal 9 Juni 2022 pukul 17.35 WIB.

<https://banklampung.co.id/berita/bank-lampung-sosialisasi-program-literasi-dan-edukasi-di-sma-negeri-2-bandar-lampung-dan-sekolah-dharma-bangsa>. Diakses tanggal 9 Juni 2022 pukul 20.09 WIB.

[www.kompasiana.com/putripurba556472e6747e61e5127320f0/SiMOLEK-untuk-rakyat-indonesia](http://www.kompasiana.com/putripurba556472e6747e61e5127320f0/SiMOLEK-untuk-rakyat-indonesia). Diakses tanggal 9 Juni 2022 pukul 17.35 WIB.