

# PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MELINDUNGI NASABAH BANK SELAMA COVID-19

I Nyoman Wira Arya Andika, Fakultas Hukum Universitas Udayana,  
e-mail: [wiraarya1515@gmail.com](mailto:wiraarya1515@gmail.com)  
Made Aditya Pramana Putra, Fakultas Hukum Universitas Udayana  
e-mail: [adityapramanaputra@unud.ac.id](mailto:adityapramanaputra@unud.ac.id)

## ABSTRAK

*Tujuan studi ini untuk melihat serta analisis tentang peran Otoritas Jasa Keuangan saat memberikan hak hukum bagi nasabah bank dan Untuk mengetahui dan menganalisis Penyelesaian sengketa bila nasabah haknya dirugikan oleh bank. Karya ilmiah jurnal ini lebih memilih menggunakan metode penelitian hukum normative deskriptif melalui pendekatan yuridis normatif. Adapun hasil pembahasan dalam permasalahan Karya ilmiah jurnal ini sebagai berikut: Penyimpanan uang yang dilakukan oleh nasabah merupakan bentuk kepercayaan yang diberikan kepada bank untuk menjaga uangnya, namun marak terjadinya bank yang menyalah gunakan kepercayaan dari nasabah sehingga mengalami kerugian terhadap nasabah. Hak mereka dijamin dan terdapat perlindungan hukum bagi nasabah bank dengan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan. Kemudian pada masa Covid-19 ini terdapat beberapa perubahan regulasi yaitu Aturan Otoritas Jasa Keuangan no 48/POJK.03 Tahun 2020 mengenai Perubahan Atas Aturan OJK No. 11/POJK.03 Tahun 2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional untuk Kebijakan Countercyclical yang Berdampak Penyebaran Coronavirus Disease tahun 2019. Hasilnya menunjukkan bahwa OJK memiliki peran penting dalam melindungi hak pengguna dan menyelesaikan pengaduan konsumen sesuai dengan yang diatur dalam UU Perlindungan Konsumen.*

**Keywords:** OJK, Nasabah Bank, Perlindungan Hukum.

## ABSTRACT

*The purpose of writing in this journal scientific paper is to find out and analyze the role of the Financial Services Authority in providing legal protection for bank customers and to find out and analyze dispute resolution if the customer's rights are harmed by the bank. This journal scientific work prefers to use this type of research is normative legal research and is descriptive in nature with a normative juridical approach. The results of the discussion on the problem of this journal scientific work are as follows: Bank customers entrust their funds to be deposited in a bank based on a relationship of trust. However, in practice, customer trust in banks is often misused by several parties to gain profit. Their rights are guaranteed and there is legal protection for bank customers with the establishment of the Financial Services Authority. Then, during Covid-19, several regulatory changes took place, namely FSA Regulation No. 48/POJK.03/2020 to FSA No. 11/POJK.03/2020 on State Economic Incentives Amendment of Regulations Directive on Countercyclical Funds Concerning the Effects of the Spread of COVID-19. This research aims to find out how the legal protection for bank customers is provided by the Financial Services Authority in carrying out their duties and roles, especially during the Covid-19 period. The results show that OJK has an important role in protecting user rights and resolving consumer complaints in accordance with what is regulated in the Consumer Protection Act.*

**Keywords:** OJK, Bank Customers, Legal Protection.

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Bank pada hakikatnya digolongkan ke dalam pembangunan yang terkhusus dibidang ekonomi dan peningkatan taraf hidup seseorang agar menjadi sejahtera. Bank yang bertugas menyalurkan dana dalam bentuk kredit sebagai intitusi pada bidang intermediaisi keuangan menyimpan keuangan berasal dari rakyat karena intitusi ini sebagai badan usaha yang melakukan kegiatannya atas dasar kepercayaan masyarakat, khususnya dana depositan.<sup>1</sup>

Nasabah sebagai konsumen Bank mempercayakan dananya yang berada pada bank untuk disimpan dengan berdasarkan hubungan saling percaya. Hal ini dilakukan pembuatan perjanjian kredit sebagai bentuk terjadinya kepastian hukum dengan mencantumkan hak dan kewajiban dari masing-masing pihak yang melakukan perjanjian tersebut, dengan adanya perjanjian kredit tersebut maka bank baru bisa melaksanakan pembukaan rekening sebagai bentuk dari kepercayaan antara bank dengan nasabah. Sehingga kepercayaan nasabah harus dijaga oleh bank agar bank yang bersangkutan tetap eksis, dan menguntungkan baik bank maupun nasabahnya.

Sayangnya, dalam praktiknya, kepercayaan nasabah kepada bank sering disalahgunakan oleh beberapa pihak yang berkepentingan demi memperoleh keuntungan, seperti menggelapkan atau mengambil dana nasabah yang menyebabkan terjadinya kerugian oleh nasabah, maka berdasarkan kerugian yang dialami oleh Nasabah atas perbuatan bank disebabkan karena terjadinya kedudukan bank dengan nasabah tidak sejajar maupun seimbang sehingga keadaan ini marak kali dimanfaati oleh bank tersebut menyebabkan nasabah gagal mempertahankan hak-hak nasabah yang harus mereka dapatkan.<sup>2</sup> Posisi bank selalu dianggap lebih kuat dari posisi nasabah dalam menentukan syarat dan klausul dalam perjanjian kontrak. Sehingga menimbulkan ketidakseimbangan posisi yang merugikan nasabah.

Bahkan nasabah menitipkan dananya di bank dengan memiliki tujuan agar dananya tidak habis dan mendapatkan bunga karena dananya tersebut disimpan di bank dengan suatu saat nanti dapat diambil kembali dengan mendapatkan Bunga sebagaimana tertuang dalam perjanjian kontrak yang dibuat oleh dua belah pihak. Adanya ketentuan mengenai perlindungan terhadap nasabah maka ini menjadi toak ukur kepada nasabah untuk menarik dana atau jaminannya apabila terjadi perbuatan yang melanggar hukum oleh bank. Bank sebagai lembaga keuangan tidak dapat berjalan tanpa kepercayaan masyarakat. Adanya kepercayaan yang diberi oleh Nasabah terhadap Bank sehingga secara mutlak bank memiliki peran dalam memberi perlindungan hukum terhadap nasabahnya.

Sebagai bentuk perlindungan terhadap nasabah Bank, dibentuklah lembaga pengawas yang memiliki fungsi sebagai lembaga yang bergerak dalam pengawasan atas kinerja dari Bank dalam melaksanakan fungsi nya dibidang keuangan, salah satu dalam menyimpan uang nasabah yang wajib mendapatkan jaminan agar uang yang disimpan oleh nasabah aman. Pada hakikatnya Lembaga pengawas ini dapat membuat kebijakan yang berhubungan pada sistem peneraapan dalam pengawasan terhadap pelaksanaan tugas dari bank dengan berkoordinasi kepada Bank Indonesia disertakan dengan memberi penjelasan yang disampaikan oleh Bank Indonesia mengenai data makro yang

---

<sup>1</sup>Rizky Maharani Prastita, 2018, "Peran OJK Dalam Proses Pengembalian Dana Nasabah Bank Yang Hilang dan Keseuaiannya Dalam Perspektif Islam", Jurnal Al-Irfan, Vol. 1. hal. 123.

<sup>2</sup>*Ibid*, hlm. 124.

diperlukan. Oleh sebab itu Lembaga pengawas yang dimaksud tersebut diatas yakni OJK.

Berdasarkan ayat satu pasal satu di UU No 21/2021 mengenai OJK (disingkat UU OJK), OJK merupakan intitusi yang memiliki sifat independensi atau tanpa memihak dalam melaksanakan fungsinya sebagai intitusi yang bergerak dalam Pengawasan, pemeriksaan serta penyidikan yang telah diatur dalam UU OJK. Urgendi dibentuknya OJK merupakan institusi independen dalam menjalankan tugas pengawasan terhadap sektor jasa keuangan. guna mewujudkan kepentingan konsumen dan masyarakat, serta mampu menciptakan sistem keuangan yang stabil dan tumbuh di tengah masyarakat. cara yang berkelanjutan.<sup>3</sup> OJK memiliki posisi utama dan peran penting di bidang pengawasan terhadap uang nasabah yang disimpan di bank dan sebagai instrumen dalam penyelesaian sengketa antara bank dengan nasabahnya,selain itu OJK dapat melakukan pengembalian uang nasabah yang hilang akibat perbuatan melawan hukum oleh bank.<sup>4</sup> Hal ini dikarenakan tujuan dibentuknya OJK adalah untuk melindungi dan mengatasi segala kepentingan dan permasalahan konsumen dan masyarakat pada umumnya sehingga dapat mencegah terjadinya kerugian. Dalam menyelesaikan sengketa yang terjadi antara Bank dengan nasabah, OJK berperan memproses pengembalian uang nasabah yang disimpan kemudian mengalami kehilangan dan OJK telah menyiapkan pelayanan pengaduan nasabah terkait permasalahannya. OJK dapat mengambil tindakan tertentu dan memberikan perintah kepada bank agar bertanggung jawab sebagai bentuk proses penyelesaian sengketa dengan nasabah dengan memberi ganti rugi atas perbuatannya.<sup>5</sup>

Dalam meningkatkan kerja dalam melindungi nasabah yang mempergunakan jasa keuangan di daerah perlu peningkatan yang le bih terhadap institusi otoritas jasa keuangan bahkan saat Covid-19 meraja lela. Dalam hal ini, OJK telah melakukan penyesuaian regulasi untuk melindungi nasabah bank selama masa COVID-19. Sehingga apabila nasabah merasa haknya dirugikan oleh Bank, maka nasabah dapat melaporkan permasalahan pada OJK serrta OJK bisa merespon persoalan tersebut dengan memeriksa untuk memebri keterangan.

Sebelumnya membahas lebih dalam mengenai permasalahan tersebut bahwa terdapat penelitian jurnal yang sebelumnya membahas tentang “Peran OJK dalam perlindungan nasabah akibat kepailitan perusahaan asuransi “dengan penulisnya Ni komang Julianan Dewi Verayanthi, jurnal Kertha Semaya; jurnal ilmu hukum, dalam jurnal ini lebih terfokus dalam membahas tentang bentuk perlindungan hukum yang diberikan terhadap nasabah akibat kepalitan perusahaan asuransi. Terdapat pula penelitian jurnal yang sebelumnya membahas tentang “Peran OJK dalam rangka perlindungan konsumen terhadap pengguna electronic money industri perbankan”, dengan penulisnya Tasya Febri Ramadhan, jurnal Kertha Semaya: jurnal ilmu hukum, dalam jurnal ini lebih terfokus pada bentuk perlindungan hukum terhadap pengguna *electronic money* industri perbankan. Sedangkan jurnal ini lebih memilih untuk membahas tentang “Peran Otoritas Jasa Keuangan Dalam Melindungi Nasabah Bank Selama Covid-19”, sehingga berbedan dengan pembahasan dengan jurnal yang terdahulu karena jurnal ini lebih terfokus dalam membahas perlindungan hukum dari OJK terhadap Nasabah bank pasca adanya covid-19.

---

<sup>3</sup>Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta: Kencana, hlm. 217.

<sup>4</sup>Rizky, *Op.Cit.*, hlm. 127.

<sup>5</sup>*Ibid*, hlm. 121.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran OJK dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank?
2. Bagaimanakan Penyelesaian sengketa bila nasabah haknya dirugikan oleh bank?

## 1.3. Tujuan Penulisan

Tujuan dari jurnal ini dibuat untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang peran OJK dalam memberikan perlindungan hukum bagi nasabah bank
2. Untuk mengetahui dan menganalisis Penyelesaian sengketa bila nasabah haknya dirugikan oleh bank

## 2. Metode Penelitian

Untuk memberi pembahasan dalam jurnal ini maka penelitian yang digubakan yakni penelitian hukum normativ dengan bersifat deskriptif. Peneliitian mengacu dan menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan, dan pendekatan konseptual dalam menganalisis permasalahan dalam jurnal ini.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1. Peran OJK Dalam Memberikan Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank

Konsumen dan masyarakat pada hakikatnya memiliki sebuah kepentingan dalam melaksanakan kegiatan di bidang keuangan, dengan adanya kepentingan tersebut maka telah dilindungi OJK, ini sesuai dengan UU pada pasal 4 huruf c UU OJK. Selain itu, tujuan lain dari OJK merupakan lembaga yang bergerak pada bidang pengawasan terhadap sektor jasa uang agar seluruh kegiatan di wilayah jasa perbankan dalam mewujudkan keadilan, transparan ataupun menjadikan sistem perbankan yang berkelanjutan dalam melindungi nasabah. Nasabah juga dilindungi dengan tujuan untuk mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan mencegahnya dari penggunaan dan/atau pelayanan yang berlebihan secara negatif.

Mengarah pada ciri dari bidang jasa keuangan seperti bank dalam mengayomi nasabahnya seperti membuka ruang penyimpanan uang dari nasabah di bank, tabungan, serta lainnya. Sebagaimana diketahui, nasabah penyimpan merupakan konsumen bank yang menempati posisi rawan dari pada perbankan, yang memiliki potensi rugi bagi konsumen dalam penyimpanan uang di jasa keuangan. Menurut pasal satu ayat satu UU No. 8 Tahun 1999 dalam melindungi nasabah adalah bentuk upaya untuk menjamin agar konsumen terlindungi dengan memberikan kepastian hukum. Dalam hal ini konsumen adalah nasabah bank, nasabah bank merupakan seseorang yang lebih memilih untuk menyimpan uangnya di bank sehingga dapat dikatakan seseorang yang menggunakan jasa bank dalam fungsi penyimpanan uang. Selain itu, kepercayaan masyarakat atau nasabah merupakan landasan kegiatan dalam dunia perbankan sehingga perlindungan nasabah bank menjadi sangat penting.<sup>6</sup>

Merujuk lebih lanjut dalam undang-undang nomor 8 tahun 1999 yang secara khusus menjelaskan tentang hak-hak dari konsumen, sebagai berikut:

---

<sup>6</sup>Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hlm. 35.

- a. 'Terdapat hak-hak dari konsumen mengenai hal untuk mendapatkan kenyamanan, keamanan dan keselamatan dari penyedia jasa yakni bank.
- b. hak dalam menentukan jasa serta untuk sesuai nilai tukar serta syarat serta jaminan sesuai janji;
- c. hak untuk diperlakukan atau dilayani dengan baik dan jujur serta tidak melakukan diskriminasi;
- d. hak dalam mendapatkan ganti rugi, jika jasa tidak sesuai pada kesepakatan awal."<sup>7</sup>

Memberikan kepastian hukum dalam perlindungan konsumen merupakan upaya untuk melindungi hukum.<sup>8</sup> Ada lima prinsip yang dianut dalam perlindungan konsumen, antara lain: Memberi perlindungan agar mendapat kemanfaatan, selain itu memperoleh keadilan, keseimbangan, keamanan dan keselamatan dari pihak konsumen, serta hal terpenting dijamin adanya kepastian hukum terhadap konsumen. Perlindungan ini lahir dan memiliki kepastian hukum karena terbentuknya UU dalam Melindungi Nasabah di nomor delapan Tahun 1999. Adanya UU Perlindungan Konsumen ini memiliki urgensi maupun tujuan dalam melindungi segala hak-hak dari konsumen di seluruh Indonesia agar memperoleh segala upaya yang diberikan oleh pemerintah dalam memberdayakan konsumen melalui pembinaan dan edukasi konsumen secara merata. Nasabah akan maksimal dalam menilai kepuasan, dalam hal ini Walker, ER menyatakan bahwa rasionalisasi ekonomi mengasumsikan bahwa konsumen berusaha untuk memaksimalkan kepuasannya.<sup>9</sup>

Selain itu, pengertian konsumen diatur pada pasal satu angka 15 UU Nomor 21 pada tahun 2011, yang menjelaskan mengenai bagi manaruh dana atau menikmati manfaat dananya ataupun menikmati pelayanan yang disajikan di Lembaga Jasa Keuangan adalah nasabah, salah satunya adalah nasabah di bidang perbankan. Sedangkan mengarah pada perlindungan konsumen dan masyarakat secara khusus sebagaimana lebih lanjut di bab empat pasal 28 hingga 31 UU No. 12 Tahun 2011. Adanya pasal tersebut menjelaskan secara khusus mengenai Perlindungan konsumen digolongkan dalam perlindungan secara lebih kompleks dan lengkap. Pada UU tersebut juga menunjukkan dengan memiliki tanggung jawab dalam memberi perlindungan konsumen adalah OJK dengan melakukan pengawasan terhadap pelaku usaha (jasa keuangan atau sering disebut bank) dalam menjalankan tugas dan wewenangnya

Hubungan hukum itu terjadi karena terdapatnya Hak dan Kewajiban yang timbul dari seseorang sebagai landasan untuk menentukan hal-hal mana saja yang dapat dilakukan atau tidak dapat dilakukan. Mengarah pada Konsumen dengan pelaku usaha merupakan bagian dari hubungan hukum sama seperti pengguna dan penyelenggara jasa keuangan perbankan digolongkan sebagai hubungan hukum. Menurut UU No. 10 Tahun 1998, UU No. 21 Tahun 2008 serta UU No. 11 Tahun 2011, Peraturan OJK No: 1/FSAR.07/2013.

Ada empat aspek yang melatarbelakangi prinsip bahwa hak titipan harus dilindungi, aspek-aspeknya adalah sebagai berikut:<sup>10</sup>

1. Menjaga kepercayaan nasabah penyimpan kepada bank

---

<sup>7</sup>Rati Maryani Palilati, 2016, "Pelindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan", *Jurnal Ius*, Vol. 4 Nomor 3.

<sup>8</sup>Denico Doly, 2012, "Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen di Indonesia Terkait dengan Klausula Baku", *Negara Hukum*, Vol. 3 Nomor 1.

<sup>9</sup>Lubis, Suhrawardi K dan Farid Wajadi, 2012, *Hukum Ekonomi Islam*. Jakarta: Sinar Grafika.

2. Menjaga stabilitas perbankan nasional
3. Mengoptimalkan regulasi untuk melindungi pelanggan
4. Meningkatkan kinerja perbankan

Pasal 29 ayat 3 UU No. 10 tahun 1998 menyatakan: “dalam memberikan kredit, bank harus menerapkan cara yang tidak merugikan pihak manapun, baik bagi bank maupun konsumen, dalam hal ini nasabah bank”. Sedangkan pada Pasal 29 ayat 4 menyebutkan bahwa bank wajib menyampaikan informasi terkait beberapa risiko yang akan timbul kepada nasabah bank. Keduanya merupakan bentuk perlindungan hukum yang menjamin konsumen dilindungi oleh hukum.

Pasal 36 di UU No. 21 tahun 2008, artinya bank serta badan usaha syariah harus menjalankan program tidak merugikan pihak manapun, baik bagi nasabah maupun bagi bank atau badan usaha syariah. Sedangkan Pasal 38 di UU yang sama menjelaskan bank syariah wajib memberikan informasi terkait risiko, prinsip dan bentuk perlindungan bagi nasabah agar nasabah mengetahui informasi yang diperlukan.

Menindaklanjuti mengenai perlindungan hukum terhadap konsumen di bidang sektor jasa keuangan maka OJK memilih untuk membuat peraturan OJK sebagai bentuk dari pengaturan lebih lanjut dari ketentuan peraturan perundang-undangan, maka peraturan yang dimaksud yakni Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 (selanjutnya disebut peraturan OJK). Merujuk dalam pasal 3 sampai pasal 14 peraturan OJK lebih membasa tentang perbuatan yang digolongkan sebagai itikad baik oleh konsumen dalam mendapatkan haknya seperti hak untuk memperoleh segala bentuk informasi yang disampaikan oleh pelaku usaha jasa keuangan, selain itu merujuk dalam pasal 14 peraturan OJK lebih menekankan pada penjelasan mengenai proses pendidikan konsumen seperti; Pelaku Usaha Jasa Keuangan memiliki kewajiban dalam menerapkan proses pendidikan dengan cara memberikan edukasi untuk tercapainya tujuan berupa peningkatan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Jasa keuangan memiliki kewajiban dalam memberi pelayanan yang tanpa membedakan atau pelayanan yang sama terhadap seluruh konsumennya (nasabah) sebagaimana kewajiban ini merupakan aman dari pasal 15 Peraturan OJK.

Selanjutnya, perlindungan konsumen lebih lanjut ditemukan pengaturannya dalam pasal 29 peraturan OJK yang lebih menekankan pada penjelasan mengenai ganti rugi dari hak konsumen yang dilanggar oleh jasa keuangan, maka jasa keuangan manakala terjadi pelanggaran terhadap hak-hak dari konsumen wajib untuk memberi tanggung jawab dalam bentuk ganti kerugian terhadap konsumen. Dengan demikian, Peraturan OJK ini secara kepastian hukumnya sudah memberikan Perlindungan dalam bentuk hukum kepada hak-hak dari Konsumen sesuai dengan apa yang tertuang dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen.

Pada hakikatnya konsumen saling berhubungan dengan kewajiban dari pelaku usaha jasa keuangan dalam menjamin kenyamanan dan keamanan mengenai penyimpanan dana pihak konsumen merupakan bagian dari bentuk tanggung jawab yang diberikan oleh jasa keuangan kepada konsumennya, selain itu segala aset yang diberikan kan oleh konsumen kepada jasa keuangan wajib disertakan dengan bukti dalam bentuk tertulis sebagai bukti dari hak milik dari produk atau jasa kepada konsumen secara tepat waktu sebagaimana mengacu pada kesepakatan yang mereka buat. Laporan saldo dan perpindahan simpanan harus disediakan oleh konsumen, laporan tersebut harus berupa laporan yang akurat, diberikan tepat waktu, dan menerapkan cara yang disepakati dengan konsumen. Ketentuan tersebut sebagaimana tertuang dalam pasal 25 dan 26 peraturan OJK. Dengan demikian, hak konsumen atas jaminan simpanan konsumen. Mengarah pada kewajiban dari pelaku usaha dalam

menyediakan dan mengimplementasikan segala pengaduan dari nasabah sebagaimana tertuang dalam pasal 32 - 37 peraturan OJK perlindungan konsumen. Konsumen wajib menadapatkan segala informasi yang akurat dan benar tentang segala bentuk mekanisme dalam bidang pelayanan dari jasa keuangan terhadap kensumen.

### 3.2. Penyelesaian Sengketa Bila Nasabah Haknya Dirugikan Oleh Bank

Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 4 FASR Nomor. 1/FSAR.07/2014 menetapkan lembaga alternatif tergolong ke dalam lembaga yang memiliki fungsi untuk menyelesaikan sengketa sebagaimana dapat dijelaskan dibawah ini:

- a. "Proses penyelesaian sengketa oleh lembaga alternatif dengan Mediasi, Ajudikasi dan Arbitrase.
- b. Terdapat bentuk pelayanan dalam penyelesaian sengketa okeh lembaga alternatif dengan Biaya penyelesaian sengketa; jangka waktu penyelesaian sengketa; mediator, adjudikator, dan arbiter; dan kode etik mediator, adjudicator, dan arbiter.
- c. Dalam setiap regulasi diterapkan prinsip aksesibilitas, kemandirian, keadilan, efisiensi dan efektivitas.
- d. ada sumber dalam penyelesaian pengaduan
- e. asosiasi yang mengkoordinir lembaga jasa keuangan yang menjalankan fungsi self-regulation organization."

Menurut pendapat dari para ahli yakni Philipus M. Hadjon memberi pendapat tentang perlindungan hukum merupakan segala bentuk perlindungan yang ditujukan kepada harkaat, martabat dan pengakuan terhadap hak asasi manusia dengan tergolong ke dalam subyek hukum di negara hukum.<sup>11</sup>

Sebagai lembaga negara yang mandiri, fungsi otoritas jasa keuangan adalah agar segala kegiatan di sektor jasa keuangan dapat diatur dan diawasi. Selain itu, untuk melindungi konsumen sebagaimana mengarah pada ketentuan dalam pasal 28 dan 29 UU OJK yang mengatur tentang bahwa OJK mempunyai kewengann untuk melaksanakan segala bentuk tindakan pencegahan kerugian terhadap konsumen dan masyarakat. publik. Mengacu pada kewenangan dari OJK yang dimaksud diatas sebagai berikut:

1. Masyarakat mendapatkan segala bentuk informassi yang akurat serta jelas dan mendapatkan segala bentuk eduukasi dari OJK mengenai sektor, jassa dan proiduk jasa keuanngan.
2. lembaga jasa keuangan dapat dihentikan oleh OJK jika pelaksanaannya yang mereka terapkan menimbulkan kerugian terhadap masyarakat.
3. dapat mengambil segala bentuk tindakan yang berhubungan atau berkaitan sehingga diperlukan sebagaimana ketentuannya selaras dengan peraturan perundang-undangan di bidang jasa keuangan.

Mengacu pada ketentuan dalam pasal 29 UU OJK yang mengatur tentang beberapa pelayanan mengenai pengaduan konsumen, yakni:

1. "Penyediaan instrumen yang memadai oleh otoritas jasa keuangan dalam memberikan pengaduan bagi konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan.
2. Otoritas jasa keuangan membentuk mekanisme layanan pengaduan bagi konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan.

---

<sup>11</sup> Philipus M. Hadjon, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: Bina Ilmu, hlm. 19

3. Terdapat fasilitas layanan pengaduan bagi konsumen yang dirugikan oleh lembaga jasa keuangan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan pasal 30 UU OJK mengatur tentang pembelaan hukum. OJK berwenang mengajukan perbuatan hukum dengan cara membeuatt dan mengajukan gugatan kepada lembaga jasa keuangan yang mengakibatkan konsumen menderita kerugian untuk memperoleh ganti rugi akibat pelanggaran atas segala perbuatan dalam melaksanakan tugas oleh lembaga jasa keuangan. Meningkatkan kepercayaan dari nasabah terhadap bank dengan cara meningkatkan pelaksanaan penerimaan pengaduan dari nasabah yang mengalami permasalahan dalam jasa keuangan, adanya penerimaan pengaduan merupakan bagian terpenting maka menjadi perhatian khusus dari bank dan diawasi oleh OJK. Dalam peningkatan kinerja atau kualitas dari sektor jasa keuangann daalam bidang pelayanan terhadap semua konsumennya maka OJK telah membuat dan mengeluarkan peraturan OJK No: 1/FASR.07/2013 dan Peraturan OJK No: 1/FASR.07/2013 dan Peraturan OJK No: 1/FASR.07/2013, selain itu terdapat pula SE OJK No: 2/OJK.07/2014.

Mengarah dalam pembangunan dari OJK bahwa telah membuat sistem traceable untuk pelayanan yang diberikan kepada Konsumen OJK, dengan adanya sistem ini maka kemungkinan pelaku usaha jasa keuangan sekira-kiranya menyadari adanya pengaduan yang dilaporkan oleh konsumen kepada OJK. Adanya Sistem Traceaeble ini lebih menunjukkan pada proses pelayanan yang diberikan oleh pelaku usaha jasa keuangan belum berjalan secara maksimal dengan berdasarkan segala bentuk keluhan yang diucapkan nasabah pada otoritas tertentu.

Selain itu, perlindungan konsumen akan mendukung berkembangnya budaya Perlakuan Nasabah Secara Adil di dalam ranah indusstri keuangann. Hal ini terjadi karena adananya penerapan perlindungan hukum terhadap konsumen akan menimbulkan penanaman sikap terhadap lembaga jasa keuangan agar tetap bersikap adil dalam melaksanakan fungsinya seperti memberikan segala bentuk informasi.<sup>12</sup>

Segala bentuk penjelasan yang disampaikan di atas, OJK memiliki peran penting di bidang perlintunngan hukum kepada nasabah bank tidak hanya memfasilitasi dalam meneriam pengaduan dan tempat atau sarana dalam melaksakan mediasi, selain itu sebagai lembaga yang memiliki peras advokasi atau pembelaan terhadap konsumen dan masyarakat dengan mengalami kergian.<sup>13</sup> Selain itu, OJK memiliki kewenangan dalam memberi perlindungan secara preventif agar mencegah terjadinya pelanggaran.

Menanggapi dampak penyebaran COVID-19, otoritas jasa keuangan mengeluarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/OJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional. Dengan maraknya COVID-19 di Indonesia diperkirakan risiko terhadap kredit perbankan akan meningkat, sehingga diperlukan kebijakan mengenai stimulus ekonomi untuk mengurangi pengeluaran dan menaikkan pajak di masa pandemi. Kebijakan ini dikeluarkan untuk menjaga stabilitas sistem keuangan di Indonesia agar terhindar dari segala bentuk penyimpangan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian. Esensi Peraturan OJK ini adalah kemudahan bagi debitur terdampak COVID-19, antara lain sebagai berikut:

---

<sup>12</sup>Otoritas Jasa Keuangan, 2017, *Strategi Perlindungan Konsumen Keuangan*, Jakarta, hlm.20

<sup>13</sup>Aisyah Ayu Musyafah, 2019, “Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Hal Perlindungan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah”, *Law, Development & Justice Review*, Vol. 2 Nomor 2.



Poin-poin pengaturan utama dalam Peraturan OJK Stimulus COVID-19 berupa pembuatan kebijakan yang bersifat khusus mengenai relaksasi bagi debitur terdampak COVID-19 masih berlaku, antara lain:

- a. "penilaian kualitas kredit/pembiayaan hanya mengarah pada ketepatan pembayaran pokok dan/atau bunga kredit/pembiayaan dengan jumlah sampai dengan Rp10 miliar"
- b. Dilakukan penetapan kualitas kredit/Pembiayaan Lancar setelah mendapatkan restrukturisasi; dan
- c. Dilakukan pemisahan mengenai penetapan kualitas kredit/pembiayaan baru."

Perbedaan peraturan OJK mengenai stimulus COVID-19 dengan peraturan lainnya adalah mengenai penerapan kebijakan agar pihak di sektor keuangan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam melaksanakan kebijakan OJK terkait stimulus COVID-19, selain OJK. Regulasi Terkait Stimulus COVID-19, ada kebijakan terkait permodalan. dan likuiditas perbankan agar masyarakat yang terdampak COVID-19 dapat tetap menjalankan usahanya, seperti bantuan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah.

Kebijakan Stimulus Banking lainnya adalah:

1. "Peraturan OJK No. 11/APK.03/2020 tentang Dampak Stimulus Perekonomian Negara Sebagai Kebijakan Countercyclical Penyebaran COVID-19 16 Maret 2020."
2. "PSAK No: 18/PSAK.03/2020 Perintah tertulis tertanggal 21 April 2020 untuk menangani urusan perbankan."
3. "Pada 2 Juni 2020, Bank Rakyat dan Syariah terkena dampak penyebaran COVID-19."
4. "Surat Edaran OJK No.3/Surat Edaran OJK.04/2020 Tentang keadaan lain fluktuasi kondisi pasar yang signifikan pada saat pelaksanaan pembelian kembali saham yang diterbitkan oleh emiten atau perusahaan tercatat pada tanggal 9 Maret 2020."
5. "PSAK No. 15/POJK.04/2020 tentang Rencana dan Penyelenggaraan Rapat Umum Pemegang Saham Perusahaan Tercatat Tanggal 20 April 2020."

#### **4. Kesimpulan**

Peran OJK di bidang Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank bahwa terdapat perlindungan hukum bersifat preventif dan represif. Mengarah pada perlindungan hukum bersifat preventif ditujukan pada pasal 14 Peraturan OJK No: 1/POJK.07/2013 lebih menekankan pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib memberikan edukasi dalam rangka peningkatan literasi keuangan kepada konsumen dan/atau masyarakat dan perlindungan hukum represif menunjukkan pada pemberian sanksi terhadap pihak bank atas perbuatannya yang mengalami kerugian terhadap nasabah sehingga nasabah berhak untuk mendapatkan ganti rugi dari bank. Penyelesaian sengketa bila nasabah haknya dirugikan oleh bank dengan cara Mediasi, Ajudikasi, Arbitrase dan litigasi. Terdapatnya kebijakan terkait permodalan. dan likuiditas perbankan agar masyarakat yang terdampak COVID-19 dapat tetap menjalankan usahanya, seperti bantuan untuk usaha mikro, kecil, dan menengah.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Lubis, K. "Suhrawardi dan Wajdi, Farid." *Hukum Ekonomi Islam, Jakarta: Sinar Grafika* (2012).
- Keuangan, Otoritas Jasa. "STRATEGI PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN'." (2017).
- Philippus, M. Hadjon. "Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia." *Bina Ilmu, Surabaya* 25 (1987).
- Sidharta. "Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia". Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, hal. 35 (2004)
- Grafika, Sinar. "Hermansyah, Hukum Perbankan Nasional Indonesia." (2009).

### Jurnal:

- Doly, Denico. "Upaya Penguatan Perlindungan Konsumen Di Indonesia Terkait Dengan Klausula Baku (Strengthening Consumer Protection Efforts in Indonesia With Relevant Clause Of Standard)." *Negara Hukum: Membangun Hukum untuk Keadilan dan Kesejahteraan* 3, no. 1 (2016): 41-58.
- Musyafah, Aisyah Ayu. "Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Dalam Hal Perlindungan Nasabah Pada Lembaga Keuangan Mikro Syariah." *Law, Development and Justice Review* 2, no. 2 (2019): 194-211.
- Nasution, Alvin Hamzah. "Fungsi perlindungan Otoritas Jasa Keuangan terhadap nasabah deposan." *JUPIIS: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial* 9, no. 1 (2017): 1-19.
- Nazaruddin. "Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen Elektronik Perbankan di PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sigli". *Jurnal Hukum Syiah Kuala*, Vol. 3 Tidak.3 (2019)
- Palilati, Rati Maryani. "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan." *Jurnal Ius Kajian Hukum Dan Keadilan* 5, no. 1 (2017): 49-67.
- Prastita, Rizky Maharani. "Peran Ojk Dalam Proses Pengembalian Dana Nasabah Bank Yang Hilang Dan Keseuaiannya Dalam Perspektif Islam." *Al-Irfan: Journal of Arabic Literature and Islamic Studies* 1, no. 1 (2018): 121-140.
- Yuliawan, Eko. "Pengaruh Pengetahuan Konsumen Mengenai Perbankan Syariah Terhadap Keputusan Menjadi Nasabah di PT. Bank Syariah Cabang Bandung". *Jurnal Wira Ekonomi Mikroskil*, Vol. 1 Tidak. (2011)

### Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Nomor Undang-Undang. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Pembiayaan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa
- Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2 / Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan