

PERANAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM RANGKA PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP PENGGUNA ELECTRONIC MONEY INDUSTRI PERBANKAN*,

Oleh :

Tasya Febri Ramadhanti**,

I Made Sarjana***,

Ida Bagus Putu Sutama****,

Hukum Bisnis, Fakultas Hukum Universitas Udayana

ABSTRAK

Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disingkat OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Dalam melaksanakan tugasnya, OJK berkoordinasi dengan BI dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan. OJK juga berwenang untuk melakukan perlindungan konsumen sesuai dengan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Permasalahan dalam karya ilmiah ini adalah adanya tumpang tindih norma pada pengaturan perlindungan konsumen berdasarkan dengan peraturan yang dibentuk oleh OJK dan BI terkait uang elektronik serta tindakan yang dilakukan oleh OJK terhadap lembaga keuangan yang melakukan pelanggaran. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana pengaturan perlindungan konsumen yang dibentuk oleh OJK dan BI terkait uang elektronik dan tindakan yang dilakukan oleh OJK terhadap lembaga keuangan yang melakukan pelanggaran. Metode penelitian yang digunakan dalam karya ilmiah ini adalah penelitian hukum normatif. Kesimpulan dari karya ilmiah ini adalah berdasarkan asas *lex specialis derogate legi generalis*, maka OJK-lah

* Makalah ilmiah ini disarikan dan dikembangkan lebih lanjut dari Skripsi yang ditulis oleh Penulis Tasya Febri Ramadhanti

** Tasya Febri Ramadhanti, Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Udayana : tasyafebri18@gmail.com

*** I Made Sarjana, Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

**** Ida Bagus Putu Sutama, Dosen Fakultas Hukum Universitas Udayana

lembaga yang memiliki kewenangan untuk melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap lembaga perbankan termasuk mengenai uang elektronik yang diatur pada UU OJK dan POJKPKSJK. Lembaga OJK dapat menjatuhkan sanksi kepada lembaga perbankan yang melakukan pelanggaran berdasarkan pasal 53 POJKPKSJK.

Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Uang Elektronik, Otoritas Jasa Keuangan, Industri Perbankan

ABSTRACT

*Authority of Financial Services (which will be written as AFS) is an independent institution and free from the interference of other parties, which has the functions, duties and authority of the regulation, supervision, inspection and investigation as referred to in Law Number 21 Year 2011 concerning the Authority of Financial Services. In performing its duties, AFS coordinates with BI (Bank Indonesia) in establishing regulation of supervision in the banking sector, one of which is banking products as regulated in Article 39 Sub-Article d of AFS Law. In addition to supervision, AFS is also authorized to carry out consumer protection in accordance with the POJK No.01/POJK.07/2013 on Consumer Protection of Financial Services Sector. The problem in this research is the overlapping of norms on consumer protection arrangement based on the regulation established by AFS and BI related to electronic money as well as the actions done by AFS to the violating financial institution. The purpose of this research is to know how the consumer protection arrangements established by AFS and BI about electronic money and the actions performed by AFS against financial institutions that do the violation. The method used in this research is normative law research. The conclusion of this research is based on the principle of *lex specialis derogate legi generalis*, then AFS had an authority to makes arrangements and supervision against banking institutions based on Law Number 21 Year 2011 and POJK No.01/POJK.07/2013. AFS can impose sanctions on banking institutions that commit violations based on Article 53 of the AFS regulation.*

Keywords: Consumer Protection, Electronic Money, Authority of Financial Services, Banking Industry

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Demi terciptanya industri jasa keuangan di Indonesia yang lebih baik diperlukan adanya lembaga yang berperan untuk melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (selanjutnya disebut BI), pemerintah diamanatkan membentuk lembaga pengawas sektor jasa keuangan yang independen, selambat-lambatnya akhir tahun 2010. Lembaga yang dimaksud adalah Otoritas Jasa Keuangan (selanjutnya disebut OJK).

Menurut penjelasan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004, OJK bersifat independen dalam menjalankan tugasnya dan kedudukannya berada diluar pemerintah dan berkewajiban menyampaikan laporan kepada Badan Pemeriksaan Keuangan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).¹ Salah satu fungsi penting OJK adalah “Fungsi edukasi dan perlindungan konsumen merupakan pilar penting dalam sektor jasa keuangan. Edukasi yang bersifat preventif dibutuhkan sebagai langkah awal untuk memberikan pemahaman yang lebih baik kepada konsumen.”² Dalam melaksanakan tugasnya, OJK berkoordinasi dengan BI dalam membuat peraturan pengawasan di bidang perbankan, salah satunya yaitu mengenai produk perbankan sebagaimana diatur dalam Pasal 39 huruf d UU OJK. Tugas Bank Indonesia akan lebih fokus sebagai regulator pada bidang moneter sedangkan tugas Otoritas Jasa Keuangan lebih kepada pengaturan dan pengawasan individual perbankan atau lembaga keuangan, kejahatan bank, kepengurusan

¹ Adrian Sutedi, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta Timur, h.38

² Arinto Tri Wibowo, 2015, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, h.35-36.

bank, dan kualitas sumber daya manusianya.³ Pengaturan pengawasan terkait produk perbankan merupakan salah satu hal yang sangat penting khususnya bagi konsumen dan lembaga perbankan itu sendiri. Pengaturan yang disusun oleh OJK akan dijadikan acuan oleh para lembaga perbankan supaya dapat menyelenggarakan kegiatan usaha dan menghasilkan produk perbankan sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini mengingat tujuan dari pengaturan dan pengawasan perbankan adalah menciptakan sistem perbankan yang sehat, yang memenuhi tiga aspek, yaitu perbankan yang dapat memelihara kepentingan masyarakat dengan baik, berkembang secara wajar, dalam arti di satu pihak memerhatikan faktor risiko seperti kemampuan, baik dari sistem, finansial, maupun sumber daya manusia.⁴

Dalam rangka memberikan perlindungan konsumen, OJK telah menerbitkan Peraturan OJK No. 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJKPKSJK), sedangkan BI mengeluarkan Peraturan BI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (selanjutnya disebut PBI). POJKPKSJK berisi ketentuan yang menekankan kewajiban bank terhadap nasabahnya, demi melindungi nasabah dari tindakan bank, dimana selama ini nasabah selalu diposisikan sebagai pihak lemah, yang artinya pihak bank mendiktekan kehendaknya sebagaimana yang tertuang dalam syarat-

³ Ni Made Nita Widhiadnyani, 2016, "Tanggung Jawab Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Pengganti Bank Indonesia Dalam Pengawasan Lembaga Perbankan", *Kertha Semaya*, Vol. IV No.2, Denpasar, h. 5.

⁴ Hermansyah, 2011, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta., h.175-176.

syarat perjanjian yang bentuknya merupakan perjanjian baku.⁵ Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan, perlindungan konsumen baginya merupakan suatu tuntutan yang tidak boleh diabaikan begitu saja. Dalam dunia perbankan, pihak nasabah merupakan unsur yang sangat berperan, mati hidupnya dunia perbankan bersandar kepada kepercayaan dari pihak masyarakat atau nasabah.⁶

Secara prinsip dan beberapa aspek yang terdapat di dalam POJKPKSJK dan PBI tersebut terjadi adanya tumpang tindih norma. Dengan adanya ketentuan dari dua otoritas perbankan yang berbeda tersebut tentunya dapat mengakibatkan kebingungan dan ketidakpastian hukum bagi konsumen perbankan dalam hal terdapat sengketa dikemudian hari dengan lembaga perbankan. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang diangkat pada karya ilmiah ini adalah mengenai kewenangan pengawasan OJK dalam rangka perlindungan konsumen terkait *electronic money* dan tindakan OJK apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian karya ilmiah ini adalah untuk mengetahui kewenangan pengawasan OJK dalam rangka perlindungan konsumen terkait *electronic money* dan tindakan OJK apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan.

II. ISI MAKALAH

⁵ Ngakan Putu Surya Negara, 2018, "Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan", *Kertha Semaya*, Vol.6, No.2, Denpasar, h.12.

⁶ Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, h. 35

2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan pada karya ilmiah ini adalah metode penelitian hukum normatif. Pendekatan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan perundang-undangan dan pendekatan konseptual.

2.2 HASIL DAN PEMBAHASAN

2.2.1 Kewenangan Pengawasan OJK Terkait Perlindungan Konsumen Pemegang *Electronic Money*

Dalam kaitannya dengan *electronic money*, pembentukan peraturan perundang-undangan harus berlaku juga bagi pelaku usaha atau penerbit, dan adanya konsistensi terhadap peraturan dan pelaksanaannya. Aturan-aturan tersebut harus diumumkan dan dirumuskan secara jelas dan dapat dimengerti oleh pemegang *electronic money* sebagai objek dari pengaturan tersebut, hal ini karena sistem transaksi elektronik merupakan transaksi dengan alat buktinya bersifat elektronik.⁷ Permasalahan hukum dalam sistem elektronik akan terjadi apabila sistem pembayaran elektronik yang digunakan untuk melaksanakan transaksi elektronik (pembayaran) mengalami kegagalan dan mengakibatkan kerugian.⁸

OJK memiliki kewenangan-kewenangan yang salah satunya adalah kewenangan dalam mengawasi perbankan. Kewenangan untuk mengawasi (*right to control*) ini memiliki 2 (dua) teknik pengawasan, yaitu:

⁷ Niniek Suparni, 2009, *Cyberspace Peoblematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta, h. 110-111.

⁸ Ni Nyoman Anita Candrawati, 2014, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial", *Jurnal Magister Hukum Udayana*, Vol. 3 No. 1, h. 7.

1. Pengawasan bank secara langsung (*on-site supervision*) terdiri dari pemeriksaan umum dan pemeriksaan khusus dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan keuangan bank dan untuk memantau tingkat kepatuhan bank terhadap peraturan yang berlaku, serta untuk mengetahui apakah terdapat praktik-praktik tidak sehat yang membahayakan kelangsungan usaha bank;
2. Pengawasan tidak langsung (*off-site supervision*) yaitu pengawasan melalui alat pemantauan seperti laporan berkala yang disampaikan bank, laporan hasil pemeriksaan dan informasi lainnya.⁹

Peranan OJK dalam memberikan perlindungan konsumen menurut ketentuan Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 UU OJK dapat ditempuh langkah pencegahan dan pemberantasan. Dalam rangka untuk perlindungan konsumen dan masyarakat menurut Pasal 28 UUUJK diberikan kewenangan bagi OJK melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Dalam hal ini OJK berwenang untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen pengguna *electronic money*. Tindakan lain dalam perlindungan kepada konsumen dilakukan upaya-upaya menampung aspirasi dari para konsumen khususnya pengguna *electronic money*. OJK melakukan pelayanan pengaduan konsumen dengan menyiapkan perangkat yang memadai untuk pelayanan pengaduan konsumen yang dirugikan oleh bank termasuk membuat mekanisme pengaduan konsumen yang dirugikan.

OJK dan BI sama-sama memiliki pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan. Prinsip

⁹ Zulfi Diane Zaini, 2012, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, Bandung, CV Keni Media, h.150

perlindungan konsumen yang tertera di dalam masing-masing peraturan BI dan OJK pun memiliki kesamaan. Di dalam POJKPKSJK dan PBI terdapat sembilan aspek yang mengatur hal yang sama hanya saja terletak pada nomor pasal yang berbeda pada masing-masing peraturan. Aspek-aspek tersebut antara lain yaitu:

1. Terdapat pada Pasal 3 POJKPKSJK dan Pasal 4 PBI.

Pelaku usaha berhak untuk mengetahui itikad baik dari konsumen.

2. Terdapat pada Pasal 15 ayat (1) POJKPKSJK dan Pasal 5 ayat (2) PBI.

Pelaku usaha wajib untuk memberikan akses yang setara kepada konsumen.

3. Terdapat pada Pasal 32 ayat (1) dan Pasal 5 ayat (2) PBI.

Pelaku usaha wajib memberikan mekanisme pelayanan kepada konsumen.

4. Terdapat pada Pasal 10 ayat (1) dan (2) dan Pasal 6 PBI.

Pelaku usaha wajib untuk mendapatkan persetujuan dari konsumen apabila terdapat pengenaan biaya.

5. Terdapat pada Pasal 13 POJKPKSJK dan Pasal 7 ayat (2) PBI.

Pelaku usaha wajib menyusun pedoman penetapan biaya.

6. Terdapat pada Pasal 24 POJKPKSJK dan Pasal 5 ayat (3) PBI.

Pelaku usaha wajib memfasilitasi konsumen yang berkebutuhan khusus.

7. Terdapat pada Pasal 22 ayat (3) POJKPKSJK dan Pasal 8 ayat (1) PBI.

Pelaku usaha dilarang mencantumkan klausula baku yang tidak sesuai peraturan perundang-undangan.

8. Terdapat pada Pasal 31 ayat (1) dan (2) dan Pasal 15 ayat (1) dan (2) PBI.

Pelaku usaha wajib merahasiakan informasi mengenai konsumen terkecuali konsumen memberikan persetujuan tertulis, dan/atau diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

9. Terdapat pada Pasal 32 ayat (1) POJKPKSJK dan Pasal 16 dan 19 PBI.

Pelaku usaha wajib melaksanakan pelayanan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh konsumen

Kesembilan aspek diatas merupakan hal-hal yang erat kaitannya dengan perlindungan yang diberikan kepada konsumen. Masing-masing peraturan yaitu POJKPKSJK dan PBI Nomor 16/1/PBI/2014 mengatur pula sanksi yang akan diberikan kepada pelaku usaha apabila melanggar ketentuan dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Berdasarkan keterangan diatas, maka dapat dikatakan terjadi adanya norma tumpang tindih antara POJKPKSJK dan PBI. Dengan adanya norma tumpang tindih tersebut maka dapat menimbulkan terjadinya kebingungan mengenai norma mana yang dipakai apabila terjadi perselisihan khususnya mengenai *electronic money*.

2.2.2 Tindakan Otoritas Jasa Keuangan Apabila Terjadi Pelanggaran Yang Dilakukan Oleh Lembaga Perbankan Terkait *Electronic Money*

Berdasarkan Pasal 53 POJKPKSJK mengatur mengenai sanksi yang diberikan kepada pelaku usaha jasa keuangan yang dalam hal

ini adalah lembaga perbankan, apabila melanggar ketentuan yang diatur di dalam POJKPKSJK, maka dikenakan sanksi, antara lain:

- a. Peringatan tertulis;
- b. Denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu;
- c. Pembatasan kegiatan usaha;
- d. Pembekuan kegiatan usaha; dan
- e. Pencabutan izin kegiatan usaha

Kewenangan OJK untuk melakukan penegakan hukum dapat dilihat dalam pasal 49 UUOJK. OJK dapat merekrut penyidik dari kepolisian dan PPNS (Penyidik Pegawai Negeri Sipil) dari instansi lain karena secara kelembagaan, pegawai OJK tidak ada yang berstatus PNS karena berada di luar pemerintah maka tidak ada PPNS di lingkungan OJK yang melakukan penyidikan.¹⁰

Berdasarkan tugas pengaturan yang melekat pada lembaga OJK, di dalam Pasal 8 huruf I menyebutkan bahwa OJK memiliki wewenang untuk menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan. Dengan adanya penjabaran dari Pasal 8 huruf I tersebut maka dibentuklah POJK No. 4/POJK.04/2014 mengenai tata cara penagihan sanksi administratif tanpa denda di sektor jasa keuangan, dimana disebutkan didalamnya bahwa sanksi administratif berupa denda adalah sanksi kewajiban

¹⁰ Made Dwi Juliana, 2015, "Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Mengenai Perlindungan Hukum Bagi Investor Terhadap Tindakan *Tippee* Yang Melakukan *Insider Trading* Dalam Perdagangan Saham", Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol IV No. 2, h. 296.

membayar sejumlah uang kepada OJK sebagai akibat pelanggaran peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Pembayaran sanksi denda administratif di dalam POJK tersebut dilakukan dengan membayar kepada OJK melalui penyetoran ke rekening OJK atau cara pembayaran lain yang ditetapkan oleh OJK paling lama 30 hari setelah surat sanksi administratif berupa denda ditetapkan.

Di dalam Pasal 30 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa :

1. Untuk perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan pembelaan hukum, yang meliputi:
 - a. Memerintahkan atau melakukan tindakan tertentu kepada Lembaga Jasa Keuangan untuk menyelesaikan pengaduan Konsumen yang dirugikan Lembaga Jasa Keuangan dimaksud;
 - b. mengajukan gugatan:
 - 1) untuk memperoleh kembali harta kekayaan milik pihak yang dirugikan dari pihak yang menyebabkan kerugian, baik yang berada di bawah penguasaan pihak yang menyebabkan kerugian dimaksud maupun di bawah penguasaan pihak lain dengan itikad tidak baik; dan/atau
 - 2) untuk memperoleh ganti kerugian dari pihak yang menyebabkan kerugian pada Konsumen dan/atau Lembaga Jasa Keuangan sebagai akibat dari pelanggaran atas peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.
2. Ganti kerugian sebagaimana dimaksud ayat (1) huruf b angka 2 hanya digunakan untuk pembayaran ganti kerugian kepada pihak yang dirugikan.

III. Penutup

3.1. Kesimpulan

1. Peranan pengawasan OJK terkait perlindungan konsumen pemegang electronic money diimplementasikan dalam POJK dan POJKPKSJK. Selain OJK, BI juga memiliki pengaturan mengenai perlindungan konsumen dalam PBI Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Berdasarkan asas *lex specialis derogate legi generalis*, peraturan OJK yang akan digunakan apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan.
2. Tindakan OJK apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan yaitu menjatuhkan sanksi terhadap lembaga perbankan yang dimaksud sebagaimana diatur dalam Pasal 53 POJKPKSJK. Sanksi tersebut antara lain peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha

3.2 Saran

1. Untuk menjalankan peranan OJK dalam hal pengaturan dan pengawasan, OJK sebaiknya meningkatkan tindakan preventif pada aspek perlindungan konsumen. Tindakan preventif yang dapat dilakukan adalah memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik electronic money.
2. Apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan, OJK sebaiknya terlebih dahulu memfasilitasi pertemuan konsumen dan lembaga perbankan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka

memperoleh kesepakatan penyelesaian sebelum menjatuhkan peringatan tertulis kepada lembaga perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Hermansyah, 2011, *Edisi Revisi Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana, Jakarta.

Sidharta, 2004, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

Suparni, Niniek, 2009, *Cyberspace Peoblematika dan Antisipasi Pengaturannya*, Sinar Grafika, Jakarta.

Sutedi, Adrian, 2014, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta

Wibowo, Arianto, 2015, *Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Zaini, Zulfi Diane, 2012, *Independensi Bank Indonesia dan Penyelesaian Bank Bermasalah*, CV Keni Media, Bandung.

Jurnal

Made Dwi Juliana, 2015, *Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan Mengenai Perlindungan Hukum Bagi Investor Terhadap Tindakan Tippee Yang Melakukan Insider Trading Dalam Perdagangan Saham*, Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol IV No.2.

Ngakan Putu Surya Negara, 2018, *Perlindungan Nasabah Perbankan Melalui Otoritas Jasa Keuangan*, *Kertha Semaya*, Vol.6, No.2.

Ni Made Nita Widhiadnyani, 2016, *Tanggung Jawab Otoritas Jasa Keuangan Sebagai Pengganti Bank Indonesia Dalam Pengawasan Lembaga Perbankan*, *Kertha Semaya*, Vol. IV No.2.

Ni Nyoman Anita Candrawati, 2014, "Perlindungan Hukum Terhadap Pemegang Kartu E-Money Sebagai Alat Pembayaran Dalam Transaksi Komersial", Jurnal Magister Hukum Udayana, Vol. 3 No. 1.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182);

Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 7);

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 111);

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 01/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 118);

Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 10).