

PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN

Marwah

Universitas Hasanuddin

Email: *marwah@unhas.ac.id*

Abstract

Under the provisions of Article 22 paragraph (1) of the Financial Services Authority Regulation No. 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection of the Financial Services Sector, whereas in the case of Business Service Actors using standard agreements, such standard agreements shall be prepared in accordance with the laws and regulations . However, based on the results of the research, in the current banking practice, the agreement format has been prepared unilaterally by the bank in the form of standard conditions set forth in the printed form, and then presented to applicant debtor for approval. This study aimed to find out about the role of the Financial Services Authority as a facilitator in providing accurate information and provide facilities for the settlement of consumer complaints. This research was an empirical research conducted in Makassar city. The results indicated that the Financial Services Authority as a facilitator, not optimal in protecting the mortgage debtor.

Key Word : Role of the Financial Services Authority, Debtor Protection

Abstrak

Berdasarkan ketentuan Pasal 22 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, bahwa dalam hal Pelaku Usaha Jasa Keuangan menggunakan perjanjian baku, maka perjanjian baku tersebut wajib disusun sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Namun, berdasarkan hasil penelitian, dalam praktik perbankan saat ini, format perjanjian telah disiapkan secara sepihak oleh pihak bank berupa syarat-syarat baku yang dituangkan dalam formulir yang sudah dicetak, dan kemudian disodorkan kepada calon nasabah debitur untuk disetujui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai peran Otoritas Jasa Keuangan sebagai fasilitator dalam menyediakan informasi yang akurat serta memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen. Penelitian ini merupakan penelitian empiris yang dilaksanakan di kota Makassar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Otoritas Jasa Keuangan sebagai fasilitator, belum optimal dalam melindungi debitur Kredit Pemilikan Rumah.

Kata Kunci : Peran Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Debitur

PENDAHULUAN

Sejak tanggal 31 Desember 2013, fungsi, tugas dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan beralih dari Bank Indonesia (BI) ke lembaga Otoritas Jasa Keuangan, yang dalam pembahasan ini selanjutnya disingkat OJK. OJK dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, di mana salah satu tujuan pembentukannya adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.¹

Dalam kaitannya dengan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, khususnya dalam perjanjian kredit, kedudukan pihak bank selalu diasumsikan lebih kuat dibandingkan dengan kedudukan nasabah debitor dalam menentukan syarat dan klausul-klausul dalam Perjanjian. Oleh karena itu, dalam hal terjadi ketidakseimbangan posisi yang menimbulkan gangguan terhadap isi kontrak diperlukan intervensi otoritas tertentu (pemerintah).²

Pemberlakuan perjanjian sebagai undang-undang bagi mereka yang mengikatkan diri dalam suatu perjanjian, telah menempatkan perjanjian itu sebagai hukum. Dalam hal ini Roscoe Pound mengemukakan bahwa keseimbangan perlindungan antara produsen dan konsumen menampakkan fungsi hukum sebagai sarana kontrol sosial, yaitu pengendalian hidup bermasyarakat dengan menyeimbangkan kepentingan-kepentingan yang ada dalam masyarakat.³

Perjanjian kredit yang telah dibuat dalam bentuk baku, banyak memberikan keuntungan dalam penggunaannya, tetapi dari berbagai keuntungan yang ada tersebut, terdapat sisi lain dari penggunaan serta perkembangan perjanjian baku yang banyak mendapat sorotan kritis dari para ahli hukum, yaitu sisi kelemahannya dalam mengakomodasi posisi yang seimbang bagi para pihak.⁴

Situasi dimana kurangnya ruang negosiasi dalam perjanjian kredit sangat berpotensi menimbulkan ketidakseimbangan hak dan kewajiban antara pihak bank dengan nasabah debitor dalam perjanjian yang pada umumnya merugikan pihak nasabah debitor. Padahal, sebagai suatu proses, kontrak yang ideal seharusnya mampu mewartakan pertukaran kepentingan para pihak secara *fair* dan adil pada

¹Pasal 4 UU OJK

²Agus Yudha Hernoko, 2011, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana Prenada Media, Jakarta, hlm. 79

³Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada, Jakarta, hlm.64

⁴Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika, Jakarta, hlm. 140

setiap fase atau tahapan kontrak. Oleh karena itu, perlu dicermati adanya fase penting yang harus dilalui dalam proses pembentukan kontrak, yaitu negosiasi. Fase negosiasi merupakan “*crucial point*” untuk merumuskan pertukaran hak dan kewajiban para pihak yang nantinya mengikat dan wajib untuk dipenuhi.⁵

PEMBAHASAN

Kehadiran hukum dalam masyarakat adalah untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kepentingan-kepentingan dengan membatasi serta melindungi kepentingan-kepentingan tersebut, sehingga tidak berlebihan jika fungsi utama dari hukum itu adalah untuk keadilan. Sejalan dengan hal ini, Van Apeldoorn menyatakan bahwa tujuan hukum adalah untuk mengatur pergaulan hidup secara damai. Hukum dapat mempertahankan perdamaian jika berhasil menjaga keseimbangan antar kepentingan manusia yang selalu bertentangan satu sama lain.⁶ Dalam kaitannya dengan penelitian ini, fungsi hukum dalam perjanjian kredit diharapkan dapat memberikan perlindungan terhadap nasabah debitur dari hal-hal yang mengakibatkan tidak terpenuhinya hak-hak yang bersangkutan sebagai konsumen, sehingga tercipta suatu kontrak yang berdimensi keadilan.

Roscoe Pound mengemukakan bahwa suatu kontrak baru mengikat jika para pihak dalam kontrak tersebut memberikan prestasi yang seimbang atau sama nilai (*equivalent*). Pengertian *equivalent* ini kemudian berkembang lebih mengarah kepada hal-hal yang bersifat teknik dan konstruktif.⁷ Jika tidak terdapat ekuivalensi antara subjek-subjek dalam suatu janji tentang objek barang yang dipertukarkan, maka menurut teori ini tidak akan ada ikatan hukum.⁸

Berdasarkan prinsip kebebasan, subjek hukum bebas melakukan apa yang diinginkannya dengan dibatasi oleh keinginan orang lain dengan tetap memelihara ketertiban sosial. Menurut prinsip kesamaan, setiap individu mempunyai kedudukan yang sama di dalam hukum untuk melaksanakan dan meneguhkan hak-haknya. Dalam hal ini hukum memberikan perlakuan yang sama terhadap individu. Sedangkan menurut prinsip solidaritas, yang sebenarnya merupakan sisi balik dari kebebasan, bahwa apabila dalam prinsip kebebasan yang menonjol

⁵Agus Yudha Hernoko, 2011. *Op. Cit.*, hlm. 148

⁶Satjipto Rahardjo, 2007, *Membedah Hukum Progresif*, Cetakan Ke-2, Penerbit Kompas, Jakarta, hlm.267

⁷Munir Fuady, 2007, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti, Bandung, hlm.7

⁸Munir Fuady, 2013, *Teori-teori Besar (Grand Theory) dalam Hukum*, Prenada Media Group, Jakarta, hlm. 223

adalah hak, di dalam prinsip solidaritas yang menonjol adalah kewajiban, dan seakan-akan setiap individu sepakat untuk tetap mempertahankan kehidupan bermasyarakat yang merupakan modus *survival* bagi manusia. Melalui prinsip solidaritas dikembangkan kemungkinan negara mencampuri urusan yang sebenarnya bersifat privat dengan alasan tetap terpeliharanya kehidupan bersama.⁹ Hal ini sejalan dengan pendapat Phil Harris yang mengemukakan bahwa:¹⁰

“About Legislative intervention and the solution to the consumer problem, this enormous gap between the theory of contractual freedom and equality, and the reality of modern consumer transactions, has been bridged only relatively recently by state intervention through consumer protection legislation and, to an extent, by an increased sense of 'consumer awareness' by many trading concerns”.

Berdasarkan pandangan tersebut dapat diketahui bahwa untuk memberi solusi mengenai masalah konsumen, perlu adanya intervensi legislatif karena terdapat kesenjangan yang sangat besar antara teori kebebasan berkontrak dan kesetaraan dengan realitas dalam transaksi konsumen modern, dalam hal ini intervensi negara dilakukan melalui undang-undang perlindungan konsumen dan meningkatkan kesadaran konsumen dalam transaksi perdagangan.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 34 UU BI dapat diketahui bahwa tugas Bank Indonesia untuk mengawasi bank adalah bersifat sementara karena tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen, dan dibentuk dengan undang-undang. Pembentukan lembaga pengawasan yang dimaksud akan dilaksanakan selambat-lambatnya 31 Desember 2010.

OJK mempunyai fungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.¹¹ OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan, kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal dan kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.¹²

⁹*Ibid*, hlm. 64-65

¹⁰Phil Harris, 2007, *An Introduction to Law: Seventh Edition*, Cambridge University Press, New York, hlm. 369

¹¹Pasal 5 UU OJK

¹²Pasal 6 UU OJK

OJK dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya berlandaskan pada beberapa asas, yaitu:¹³

1. Asas independensi, yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
2. Asas kepastian hukum, yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan;
3. Asas kepentingan umum, yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum;
4. Asas keterbukaan, yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap memerhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan;
5. Asas profesionalitas, yakni asas yang mengutamakan keahlian dalam pelaksanaan tugas dan wewenang Otoritas Jasa Keuangan, dengan tetap berlandaskan pada kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan;
6. Asas integritas, yakni asas yang berpegang teguh pada nilai-nilai moral dalam setiap tindakan dan keputusan yang diambil dalam penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan; dan
7. Asas akuntabilitas, yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan Otoritas Jasa Keuangan harus dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Sejalan dengan prinsip-prinsip tata kelola dan asas-asas di atas, OJK harus memiliki struktur dengan prinsip “*checks and balances*”. Hal ini diwujudkan dengan melakukan pemisahan yang jelas antara fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan. Fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan serta pengawasan dilakukan oleh Dewan Komisiner melalui pembagian tugas yang jelas demi pencapaian tujuan OJK. Tugas anggota Dewan Komisiner meliputi bidang tugas terkait kode etik, pengawasan internal melalui mekanisme dewan audit, edukasi dan perlindungan konsumen, serta fungsi, tugas, dan wewenang

¹³Penjelasan Umum UU OJK

pengawasan untuk sektor Perbankan, Pasar Modal, Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya.¹⁴

Dalam rangka melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor Perbankan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a, OJK mempunyai wewenang:¹⁵

1. pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
 - a) perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank; dan
 - b) kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;
2. pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
 - a) likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
 - b) laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
 - c) sistem informasi debitor;
 - d) pengujian kredit (*credit testing*); dan
 - e) standar akuntansi bank;
3. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
 - a) manajemen risiko;
 - b) tata kelola bank;
 - c) prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
 - d) pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
4. Pemeriksaan bank

Adapun ketentuan mengenai perlindungan konsumen dan masyarakat, diatur dalam BAB VI, Pasal 28 sampai dengan Pasal 31 UU OJK. Berdasarkan ketentuan dalam Pasal 28 UU OJK, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

1. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan, dan produknya;
2. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan

¹⁴*Ibid*

¹⁵Pasal 7 UU OJK

3. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Berdasarkan ketentuan Pasal 4 UU OJK, bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.¹⁶ Oleh karena itu, dalam rangka melindungi nasabah debitur kredit perbankan, menurut peneliti diperlukan adanya peran OJK sebagai fasilitator dalam menyediakan informasi yang akurat serta memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen.

Dalam bagian penjelasan umum UU OJK, dikemukakan bahwa OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*).¹⁷ Jadi, secara kelembagaan, OJK berada di luar Pemerintah, yang dimaknai bahwa OJK tidak menjadi bagian dari kekuasaan Pemerintah. Namun, tidak menutup kemungkinan adanya unsur-unsur perwakilan Pemerintah karena pada hakikatnya OJK merupakan otoritas di sektor jasa keuangan yang memiliki relasi dan keterkaitan yang kuat dengan otoritas lain, dalam hal ini otoritas fiskal dan moneter.¹⁸

Untuk mengukur independensi suatu lembaga termasuk OJK, dapat dinilai berdasarkan 4 (empat) aspek, yaitu independensi secara institusional, fungsional, organisasional, dan finansial.¹⁹ Pertama, mengenai independensi institusional OJK, menurut peneliti hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 2 ayat (2) UU OJK, bahwa OJK adalah lembaga yang independen dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya serta bebas dari campur tangan pihak lain, walaupun dalam melaksanakan tugas dan fungsi di bidang perbankan, OJK harus berkoordinasi dengan Bank Indonesia dan Lembaga Penjamin Simpanan. Kedua, mengenai independensi fungsional OJK, hal ini terdapat dalam ketentuan Pasal 8 dan Pasal 9 UU OJK. Pasal 8 memuat aturan mengenai wewenang OJK dalam melaksanakan tugas pengaturan, sedangkan Pasal 9 memuat aturan mengenai wewenang OJK dalam melaksanakan tugas pengawasan. Ketiga, mengenai aspek

¹⁶Pasal 4 UU OJK

¹⁷Penjelasan Umum UU OJK

¹⁸*Ibid*

¹⁹M.Dawam Rahardjo, 2001, *Independensi Bank Indonesia dalam Kemelut Politik*, Cidesindo, Jakarta, hlm. 68

Independensi organisasional OJK, hal ini terdapat dalam ketentuan Bab IV dan Bab V UU OJK. Bab IV memuat ketentuan mengenai Dewan Komisioner dan BAB V memuat ketentuan mengenai Organisasi dan Kepegawaian. Keempat, mengenai independensi finansial OJK terdapat dalam ketentuan Bab VIII UU OJK tentang Rencana Kerja dan Anggaran.

Selanjutnya, berdasarkan hasil penelitian, dalam praktik perbankan saat ini, masih terdapat beberapa klausul dalam Perjanjian KPR yang belum sesuai dengan peraturan OJK, yaitu:

Tabel 1
Klausul perjanjian kredit yang bertentangan dengan Peraturan OJK

No.	Klausul Perjanjian Kredit
1.	Bank dapat meninjau kembali dan mengubah suku bunga pinjaman dengan atau tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada nasabah debitor
2.	Bank berwenang secara sepihak meninjau kembali dan mengubah besarnya angsuran
3.	Bank dapat melakukan penjualan tanah dan bangunan yang menjadi agunan baik secara di bawah tangan maupun lelang kepada pihak lain untuk penyelesaian kewajiban tanpa persetujuan nasabah debitor, apabila nasabah debitor tidak dapat menyelesaikan kewajibannya (pokok dan/atau bunga) tepat waktu dengan akumulasi angsuran 3 (tiga) bulan
4.	Bank berhak sewaktu-waktu untuk meminta jaminan tambahan lainnya dalam rangka pelunasan utang, selain agunan yang telah disepakati dalam perjanjian kredit sebelumnya
5.	Bank setiap waktu diberikan kuasa untuk mengadakan pembetulan-pembetulan pada Rekening Koran dan dibebaskan dari segala ganti rugi berupa apapun yang berhubungan dengan kekeliruan tersebut
6.	Nasabah debitor menyetujui bahwa pembukuan bank selalu akan menjadi satu-satunya dasar untuk menetapkan jumlah-jumlah utang dan nasabah debitor melepaskan haknya untuk mengajukan keberatan atas pembuktian tersebut;
7.	Nasabah debitor wajib untuk mematuhi segala peraturan-peraturan serta kebiasaan bank, baik yang berlaku pada saat perjanjian diadakan atau diberlakukan dikemudian hari oleh bank yang berkenaan dengan fasilitas kredit yang diperjanjikan

Sumber: Dokumen Perjanjian Kredit, 2017

Dalam rangka melindungi nasabah debitor dalam perjanjian kredit, berdasarkan Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, OJK berperan untuk memberikan fasilitas

penyelesaian pengaduan konsumen. Pasal 40 Peraturan tersebut, memuat aturan bahwa:

- a. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan;
- b. Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan;
- c. Pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen.

Selanjutnya, berdasarkan ketentuan Pasal 41 Peraturan OJK tersebut, bahwa pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh OJK dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 ayat (1), dengan syarat:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, Pasar Modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjaminan, paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah), dan kerugian di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen.

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh OJK merupakan upaya mempertemukan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian. Selanjutnya, PUJK dan Konsumen dapat memantau perkembangan status pengaduan yang disampaikan oleh konsumen kepada OJK melalui Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi Sektor Jasa Keuangan.²⁰

Dalam rangka pemberian fasilitas untuk penyelesaian pengaduan kepada konsumen, OJK menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.²¹ OJK memulai proses fasilitasi setelah Konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan sepakat untuk difasilitasi oleh OJK yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:²²

- 1) Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- 2) Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan penandatanganan Akta Kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan menandatangani perjanjian fasilitasi dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan akta kesepakatan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.²³

Selanjutnya, kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan. Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan, maka ketidaksepakatan tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi OJK yang ditandatangani oleh konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.²⁴

²⁰ Pasal 42 Peraturan OJK Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

²¹*Ibid*, Pasal 43

²²*Ibid*, Pasal 44

²³*Ibid*, Pasal 45 ayat (1) dan (2)

²⁴*Ibid*, Pasal 46 ayat (1) dan (2)

PENUTUP

Peran Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang berwenang mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan dalam kaitannya dengan perlindungan nasabah debitor KPR, diwujudkan dengan adanya peran OJK sebagai fasilitator dalam menyediakan informasi yang akurat serta memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen. Namun, OJK masih perlu meningkatkan pengawasan dalam rangka memberikan perlindungan terhadap nasabah debitor dari ketersediaan informasi yang menyebabkan ketidakseimbangan kedudukan antara nasabah debitor dan pihak bank dalam suatu perjanjian kredit.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Yudha Hernoko, 2011, *Hukum Perjanjian, Asas Proporsionalitas dalam Kontrak Komersial*, Kencana Prenada Media: Jakarta.
- Ahmadi Miru, 2013, *Prinsip-prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia*, RajaGrafindo Persada: Jakarta.
- Celina Tri Siwi Kristiyanti, 2011, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Sinar Grafika: Jakarta.
- M. Dawam Rahardjo, 2001, *Independensi Bank Indonesia dalam Kemelut Politik, Cidesindo*: Jakarta.
- Munir Fuady, 2007, *Hukum Kontrak dari Sudut Pandang Hukum Bisnis*, Citra Aditya Bakti: Bandung.
- Munir Fuady, 2013, *Teori-teori Besar (Grand Theory) dalam Hukum*, Prenada Media Group: Jakarta.
- Phil Harris, 2007, *An Introduction to Law: Seventh Edition*, Cambridge University Press: New York.
- Satjipto Rahardjo, 2007, *Membedah Hukum Progresif, Cetakan Ke-2*, Penerbit Kompas: Jakarta.
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.