

Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan



Harian
Jogja



Ralina Transistari

Dosen STIM YKPN Yogyakarta

Seiring dengan pertumbuhan di sektor keuangan baik bank maupun non-bank, beragam pula produk jasa keuangan yang ditawarkan oleh pelaku usaha keuangan kepada masyarakat. Dengan dukungan perkembangan teknologi yang meningkat pesat produk yang ditawarkan pun semakin kompleks, dan tentu saja untuk mengonsumsi produk tersebut harus diimbangi dengan kemampuan konsumen untuk memahami mekanisme kerja.

Namun kenyataannya kedua hal tersebut tidak berkembang selaras. Banyak konsumen membeli produk jasa keuangan tanpa memahami apa saja risikonya. Kecenderungan yang dipikirkan hanya keuntungan besar dalam jangka pendek.

Saking kompleksnya produk tersebut konsumen juga banyak inenaruh kepercayaan penuh pada pelaku usaha jasa keuangan untuk mengelola hartanya. Maka tak

heran jika permasalahan atau kasus kejahatan di bidang keuangan masih terus saja muncul dengan menimbulkan kerugian yang harus diderita konsumen. Mulai dari penipuan berkedok investasi, tabung, arisan, investasi emas, asuransi, dan sebagainya. Konsumen yang teripu juga sangat beragam dari masyarakat awam sampai dengan yang inelek pendidikan. Kalau sudah seperti itu, kemana mereka harus meminta perlindungan atas investasinya?

Memperhatikan perkembangan tersebut dengan tujuan menjaga sistem keuangan maka melalui Undang-undang no. 21/2011 pemerintah membentuk Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dengan tujuan agar kegiatan di dalam sistem jasa keuangan dapat terlenggara secara adil, transparan, dan akuntabel, sehingga dapat tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta dapat melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

OJK juga berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Dengan fungsi tersebut OJK bertugas melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan, sektor pasar modal, dan sektor lembaga keuangan nonbank.

Terkait dengan kepentingan konsumen dan masyarakat, pada tanggal 26 Juli 2013 OJK telah menerbitkan Peraturan OJK nomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen. Peraturan tersebut dilatarbelakangi oleh pentingnya menciptakan budaya perlindungan konsumen agar menjaga kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan, karena ditengarai terdapat kesenjangan informasi atas produk dan atau layanan keuangan yang menyebabkan konsumen pada posisi yang lemah, seperti perlakuan yang tidak adil kepada konsumen, kualitas layanan yang tidak memadai, penggunaan data pribadi konsumen untuk kepentingan lain tanpa persetujuan, dan penanganan pengaduan yang tidak efektif.

Di dalam peraturan tentang Perlindungan Konsumen yang diterbitkan oleh OJK tersebut terdapat lima prinsip yang wajib dipahami tak hanya bagi pelaku

usaha jasa keuangan akan tetapi juga oleh konsumen. Kelima prinsip ini bertujuan agar tercipta kesetaraan antara konsumen dan lembaga jasa keuangan.

Prinsip pertama adalah Prinsip Transparansi. Prinsip ini mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk memberikan informasi mengenai produk/jasa kepada konsumen baik secara tertulis, elektronik dan lisan dengan jelas, lengkap, tepat waktu, dan bahasa yang mudah dimengerti.

Prinsip Perlakuan Adil. Prinsip ini mewajibkan PUJK memposisikan konsumen untuk diperlakukan secara setara, adil, santun, dan tidak diskriminatif.

Prinsip Keandalan merupakan kewajiban PUJK untuk menjamin keamanan terhadap aset konsumen dan memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu, melalui sistem prosedur, infrastruktur dan sumberdaya manusia yang handal. Prinsip ini pada pokoknya menekan.

Prinsip perlindungan terhadap kerahasiaan dan keamanan data konsumen, merupakan kewajiban PUJK untuk melindungi dan menjaga kerahasiaan data konsumen dan hanya menggunakan sesuai kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen.

Dengan prinsip ini PUJK dilarang dengan cara apapun

memberikan data konsumen kepada pihak ketiga tanpa persetujuan konsumen, juga menggunakan data yang diperoleh dari pihak ketiga tanpa persetujuan.

Prinsip penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa konsumen merupakan kewajiban PUJK untuk menangani pengaduan konsumen dan menyelesaikan sengketa secara efektif dan efisien, responsif dan tepat waktu.

Prinsip ini mewajibkan PUJK untuk memiliki unit kerja untuk menangani dan menyelesaikan pengaduan konsumen secara khusus, sehingga penanganan pengaduan diharapkan dapat lebih efektif dan efisien.

Untuk dapat memenuhi amanat peraturan tersebut PUJK diberikan waktu satu tahun untuk dapat menyesuaikan diri.

Di sisi lain konsumen juga harus beritikad baik dalam berhubungan dengan PUJK dengan cara memberikan data/dokumen yang benar, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Meskipun sanksi-sanksi dapat diterapkan kepada PUJK yang melanggar peraturan, dari peringatan tertulis sampai dengan pencabutan ijin usaha, namun pada prinsipnya perlindungan konsumen menuntut peran aktif konsumen sendiri sehingga kegiatan yang merugikan dapat dicegah.