

## Financial Services Authority's Responsibility for Supervision of Market Conduct in Financial Services

### Pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Pengawasan Perilaku Pasar (*Market Conduct*) Pada Jasa Keuangan

Imelda Urath\*, Merry Tjoanda, Nancy Silvana Haliwela

Faculty of Law, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

 : imeldaurath14@gmail.com

Corresponding Author\*



#### Abstract

**Introduction:** The Financial Services Authority has, in fact, not been properly implemented in its authority and supervision functions, especially related to the resolution of complaints and the imposition of sanctions on financial service actors for violations that are detrimental to consumers.

**Purposes of the Research:** To examine the form of accountability of the Financial Services Authority in supervising market conduct and evaluating the effectiveness of the implementation of supervision in providing legal protection to consumers who suffer losses.

**Methods of the Research:** Normative juridical methods, which are studied based on positive legal provisions, as well as legal principles, and use primary, secondary and tertiary legal materials.

**Results Main Findings of the Research:** The results of the study show that in supervising the behavior of market participants, the Financial Services Authority is supported by regulations, both the Financial Services Authority Law and the Financial Sector Development and Strengthening Law. The Financial Services Authority supervises the behavior of market participants, through three layers as a multi-tiered supervision method and four pillars of consumer protection as a form of accountability for the Financial Services Authority in providing protection to consumers and the public who suffer losses in the Nonbank financial services sector. The Financial Services Authority is expected to continue to improve its supervision by using information technology in detecting deviations in the behavior of market participants, as well as increasing accountability in providing protection to disadvantaged consumers.

**Keywords:** Responsibility; Financial Services Authority; Market Conduct.

#### Abstrak

**Latar Belakang:** Otoritas Jasa Keuangan dalam faktanya belum terimplementasi dengan baik fungsi kewenangan dan pengawasan, terutama terkait dengan penyelesaian pengaduan dan pemberlakuan sanksi kepada pelaku jasa keuangan terhadap pelanggaran yang merugikan konsumen.

**Tujuan Penelitian:** Untuk mengkaji bentuk pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengawasan terhadap *market conduct* serta mengevaluasi efektivitas pelaksanaan pengawasan dalam memberikan perlindungan hukum kepada konsumen yang mengalami kerugian.

**Metode Penelitian:** Metode yuridis normatif, yang dikaji berdasarkan ketentuan hukum positif, maupun asas-asas hukum, serta menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

**Hasil Temuan Penelitian:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam melakukan pengawasan perilaku pelaku pasar, Otoritas Jasa Keuangan didukung oleh regulasi, baik Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan maupun Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Otoritas Jasa Keuangan melakukan pengawasan terhadap perilaku pelaku pasar, melalui tiga layers sebagai metode pengawasan berjenjang serta empat pilar perlindungan konsumen sebagai bentuk pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat yang mengalami kerugian pada sektor jasa keuangan Nonbank. Otoritas Jasa Keuangan diharapkan terus meningkatkan pengawasannya dengan menggunakan teknologi informasi dalam mendeteksi bentuk penyimpangan

perilaku pelaku pasar, serta meningkatkan pertanggungjawaban dalam memberikan perlindungan kepada konsumen yang dirugikan.

**Kata Kunci: Tanggungjawab; Otoritas Jasa Keuangan; Market Conduct.**

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                             |                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| <i>Submitted: 2025-08-25</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <i>Revised: 2026-08-14</i> | <i>Accepted: 2026-08-23</i> | <i>Published: 2026-09-09</i> |
| How To Cite: Imelda Urath, Merry Tjoanda, and Nancy Silvana Haliwela. "Financial Services Authority's Responsibility for Supervision of Market Conduct in Financial Services." <i>PAMALI: Pattimura Magister Law Review</i> 6 no. 2 (2026): 249-XXX. <a href="https://doi.org/10.47268/pamali.v6i2.3377">https://doi.org/10.47268/pamali.v6i2.3377</a> |                            |                             |                              |
| Copyright © 2026 Author(s)  Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License                                                                                                                                                                      |                            |                             |                              |

## PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi satu negara, tentunya sangat dipengaruhi oleh arus globalisasi, dan tidak terlepas dari peran sistem keuangan negara yang di dalamnya lembaga perbankan sebagai sebuah lembaga yang mempunyai hubungan langsung terhadap perkembangan perekonomian negara,<sup>1</sup> dengan demikian dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional sangat berkontribusi pada salah satu sektor, yakni sektor jasa keuangan yang perlu didukung kinerjanya. Hal ini tidak terlepas dari adanya peran serta komitmen pemerintah untuk menjaga stabilitas keuangan nasional lewat kinerja sektor jasa keuangan tersebut. Perkembangan dewasa ini, tentunya perkembangan perekonomian sesering mengalami penghambatan pada berbagai bidang yang berdampak langsung pada masyarakat dan atau konsumen seperti perkembangan arus pasar bebas misalnya. Dimana suasana pasar yang memberikan kebebasan pada masyarakat, bahkan pelaku usaha jasa keuangan melakukan transaksi jual beli berbagai produknya, berupa barang dan jasa, baik yang berasal dari berbagai daerah lokal maupun luar tanpa campur tangan dari pemerintah.

Pada sisi yang lain dengan pesatnya perkembangan digitalisasi dewasa ini, banyak sekali produk yang ditawarkan oleh pengusaha kepada konsumen atau masyarakat lewat penggunaan teknologi internet, ataupun media sosial yang di era moderen ini menjadi pilihan konsumen atau masyarakat untuk mendapatkan berbagai informasi. Hal ini cukup beralasan, karena sebageian besar masyarakat dewasa ini banyak memiliki alat komunikasi, sekaligus pengguna internet. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) bahwa pengguna internet ditahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023.<sup>2</sup> Data ini menunjukkan bahwa pengguna internet masyarakat Indonesia hampir sebahagian dari jumlah populasi penduduknya menggunakan jasa internet sehari-hari. Selanjutnya membuktikan bahwa masyarakat Indonesia semakin banyak memanfaatkan teknologi informasi untuk menunjang aktivitas kehidupannya, termasuk memanfaatkanya dalam kaitan dengan berbagai informasi terkait berbagai penawaran produk dan layanan jasa keuangan. Perkembangan teknologi informasi secara perlahan telah menggeser perilaku konsumen sektor keuangan kepada layanan yang berbasis *online* atau digital, yang secara langsung memberikan akses kemudahan bagi konsumen dan masyarakat untuk memperoleh informasi dalam menjawab aspek kehidupan. Ditemukan beberapa fakta yang terjadi bahwa terkait pemasaran produk atau layanan jasa keuangan yang menggunakan teknologi digital, berdampak pada risiko yang dialami oleh konsumen dan masyarakat

<sup>1</sup> Emma Sandi. "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Nasabah atas Penjualan Data Nasabah Bank." *Jurnal Idea Hukum* 5, no. 2 (2019): 1532-1543. <https://doi.org/10.20884/1.jih.2019.5.2.125>

<sup>2</sup> Muhammad Arif, APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang, <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>.

seperti: 1) Kurangnya aspek transparansi dan kelengkapan informasi yang disampaikan dalam penawaran produk kepada konsumen karena konsumen tidak melihat langsung bahkan mengenal nilai dan mutu produk yang ditawarkan; 2) Pemasaran produk yang cenderung agresif dari pelaku usaha kepada konsumen dengan berbagai bentuk pendekatan, yang terkesan memaksa sehingga aspek kebutuhan, kesesuaian serta keinginan konsumen terabaikan; 3) Terdapat pemasaran produk yang kurang bertanggung jawab, diakibatkan apa yang dipesan tidak sesuai dengan produk yang diinginkan; 4) Terkadang ditemui perlindungan data pribadi terabaikan. Artinya data pribadi yang terlanjur diberikan disalah gunakan oleh pelaku usaha.

Perkembangan serta kemajuan bahkan pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan dapat menjamin kenyamanan untuk mencegah terjadinya penyalgunaannya dalam memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat terkait dengan pemasaran atau penawaran produk lewat kanal digitalisasi, yang dilakukan oleh perusahaan usaha jasa keuangan. Hal ini membutuhkan sistem pengawasan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan independen, untuk mengawasi serta mengatur lembaga keuangan bukan bank yang disebut Industri Jasa Keuangan Nonbank yang disingkat IKNB, yang meliputi berbagai lembaga keuangan seperti; asuransi, lembaga pembiayaan, pasar modal, dana pensiun dan jasa keuangan lainnya. Terkait dengan jasa keuangan lainnya antara lain; lembaga penjaminan, pegadaian, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib.

Terkait dengan jasa keuangan Nonbank, sangat berkaitan erat dengan pelaku usaha jasa keuangan disingkat PUJK yang menawarkan berbagai produk, dengan konsumen dan masyarakat yang menerima tawaran produk. Dalam konteks PUJK dan konsumen atau masyarakat, sering menimbulkan masalah ketidak sesuaian tentang informasi produk yang ditawarkan oleh PUJK kepada konsumen, sehingga berujung pada kerugian yang dialami konsumen atau masyarakat. Maka seharusnya pelaku usaha memberikan informasi yang benar dan tepat terkait penawaran produk. Hal ini ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik selanjutnya disebut UU ITE Pasal 9 mengatur bahwa : “Pelaku usaha yang menawarkan produk melalui sistem elektronik harus menyediakan informasi yang lengkap dan benar berkaitan dengan syarat kontrak, produsen, dan produk yang ditawarkan.”

Selain undang-undang ITE yang menjadi sarana perlindungan konsumen atas berbagai penawaran produk lewat teknologi informasi maupun secara langsung kepada konsumen dari PUJK, ada pula pengawasan dari lembaga sektor jasa keuangan, yakni Otoritas Jasa Keuangan atau disebut OJK, yang dibentuk berdasarkan amanat Pasal 34 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia yang mengisyaratkan untuk membentuk satu lembaga baru terkait pengawasan pada sektor jasa keuangan yang independen. Lembaga baru dimaksud adalah OJK yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2021 tentang Otoritas Jasa Keuangan, selanjutnya disebut UU OJK dan merupakan satu-satunya otoritas pengaturan dan pengawasan industri jasa keuangan yang memiliki kewenangan untuk mengawasi seluruh lembaga jasa keuangan formal di Indonesia, yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia lewat pengawasan Kementerian Keuangan. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 55 Ayat (1) UU OJK bahwa : “Sejak tanggal 31 Desember 2012, fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan dan pengawasan kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga

pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya beralih dari Menteri Keuangan dan Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK)”

Selanjutnya undang-undang tersebut merupakan landasan hukum bagi OJK untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan atau masyarakat, dan memberikan ruang bagi OJK dapat memberikan perlindungan kepada konsumen atau masyarakat yang mengalami kerugian akibat bebasnya penawaran produk jasa keuangan lewat perkembangan teknologi informasi saat ini. Disamping itu kurangnya tingkat pemahaman masyarakat Indonesia dalam hal ini konsumen akan berbagai penawaran produk yang ditawarkan oleh layanan lembaga keuangan yang ada, dan berimplikasi pada tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen. Salah satu indikatornya adalah faktor rendahnya tingkat Indeks Literasi Keuangan dan Inklusi Keuangan Sektor Jasa Keuangan dari masyarakat/ konsumen. Tingkat Indeks Literasi Keuangan dan Indeks Inklusi Keuangan konsumen maupun masyarakat sangat penting, sebab diketahui bahwa kesejahteraan masyarakat serta pertumbuhan ekonomi itu akan meningkat, jika dibarengi dengan baiknya tingkat literasi dan inklusi keuangan.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) tahun 2024, diketahui bahwa Indeks Literasi Keuangan penduduk Indonesia sebesar 65,43% dan Indeks Inklusi Keuangan sebesar 75,02%.<sup>4</sup> Hal ini menunjukkan bahwa belum meratanya tingkat Indeks Literasi dan Indeks Inklusi keuangan, yang juga merupakan faktor yang menyebabkan tingkat kerugian yang dialami oleh konsumen atau masyarakat, maka perlu adanya kebijakan yang ditempuh dalam rangka mengurangi kerugian yang dialami oleh masyarakat/konsumen, dengan melakukan pengawasan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang memiliki wewenang dalam rangka memberikan pengawasan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat.

Salah satu kebijakan yang ditempuh oleh lembaga jasa keuangan adalah dengan menerapkan pengawasan *market conduct* atau perilaku pasar bagi pelaku jasa keuangan (PUJK). Maka dengan demikian adanya penguatan pengawasan yang diberikan untuk perlindungan kepada konsumen. Regulasi perlindungan konsumen akan meningkatkan kepercayaan di sektor keuangan karena hal tersebut akan meningkatkan transparansi produk dan jasa keuangan yang dijual kepada masyarakat, menghindarkan praktik yang tidak adil bagi konsumen, dan menyediakan standar penanganan pengaduan bagi konsumen yang merasa dirugikan oleh pelaku usaha.<sup>5</sup>

Tujuan dibentuknya OJK yang tidak hanya melakukan pengawasan *prudential* (kehati-hatian) bagi semua lembaga jasa keuangan di Indonesia, melainkan juga melakukan pengawasan *market conduct* sebagai upaya perlindungan konsumen bagi pengguna produk dan jasa keuangan. Terkait pengertian *market conduct* dalam konteks sektor jasa keuangan diartikan sebagai perilaku dari pelaku pasar di sektor jasa keuangan.<sup>6</sup>

Pengawasan *market conduct* merupakan salah satu model pengawasan yang bersifat khusus dari OJK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen pada sektor jasa keuangan yang meliputi keseluruhan dari pada siklus produk (*product life cycle*) antara lain : desain produk, penawaran produk, penjualan produk, layanan pasca penjualan serta

<sup>3</sup> CGAP, Financial Inclusion and Stability: What Does Research Show, Mei, 2012.

<sup>4</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Siaran Pers <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx>.

<sup>5</sup> World Bank, The Good Practices for Financial Consumer Protection, 2012

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Buku 1 OJK dan Pengawasan Mikroprudensial, Seri Literasi Keuangan, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan), h 52

penyelesaian pengaduan atau sengketa. Dengan demikian, maka aspek perlindungan terhadap konsumen menjadi bahagian yang tak terpisahkan dari pengawasan OJK terhadap *market conduct* dalam rangka menjaga keseimbangan, baik dari sisi PUJK maupun konsumen atau masyarakat sebagai penikmat berbagai produk yang ditawarkan.

Pengawasan dimaksud juga memberikan jaminan bahwa perlindungan konsumen yang dilakukan oleh OJK telah memenuhi aspek serta prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam POJK Nomor 22/POJK.07/2023 Pasal 101 sebagai berikut: 1) Otoritas Jasa Keuangan berwenang melakukan Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*); 2) Pengawasan Perilaku PUJK (*Market Conduct*) sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan dengan tujuan untuk: a) memastikan kepatuhan PUJK dalam menerapkan ketentuan Pelindungan konsumen dan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung; dan b) mewujudkan keseimbangan hak dan kewajiban antara Konsumen dan PUJK dalam penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan.

Sementara itu tujuan dari pengawasan *market conduct* yang dilakukan oleh OJK adalah sebagai berikut:<sup>7</sup> a) Tujuan bagi pelaku usaha yaitu : Agar PUJK harus memiliki budaya dan perilaku yang berorientasi pada konsumen (*treat customer fairly*); Serta dapat menjamin adanya keseimbangan dan harmonisasi antara kepentingan PUJK dan Konsumen atau masyarakat; b) Tujuan bagi konsumen atau masyarakat yaitu : Mengupayakan adanya pemberdayaan serta perlindungan kepada konsumen atau masyarakat; serta mengupayakan dan menumbuhkan kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan.

Disamping POJK Nomor 22 Tahun 2023, amanat Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan atau disingkat UU P2SK yang telah disahkan menjadi Undang-Undang, juga memberikan ruang untuk proses perlindungan terhadap konsumen. Terkait perlindungan konsumen, disebutkan dalam UU P2SK Pasal 233 Ayat 2 bahwa: Otoritas sektor keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berwenang mengatur mengenai: mekanisme penanganan pengaduan Konsumen; layanan Konsumen sektor keuangan; Pengawasan Perilaku Pasar (*Market Conduct*); penyelesaian sengketa sektor keuangan di luar pengadilan melalui badan atau lembaga penyelesaian sengketa; dan ketentuan lain dalam rangka Pelindungan Konsumen dan masyarakat di sektor keuangan.

Salah satu kewenangannya terkait pengawasan perilaku pasar (*market conduct*). Hal ini dipertegas dalam pasal selanjutnya yakni Pasal 234 Ayat (1) UU P2SK yang mengatur bahwa : Otoritas sektor keuangan melakukan Pengawasan Perilaku Pasar (*Market Conduct*) untuk memastikan kepatuhan PUSK dalam menerapkan ketentuan Pelindungan Konsumen dan masyarakat secara langsung dan/atau tidak langsung sesuai dengan fungsi, tugas, dan wewenang otoritas sektor keuangan yang diberikan berdasarkan Undang-Undang. Adanya UU P2SK ini memberikan penguatan terhadap pengawasan *market conduct*, yang mendorong PUJK wajib dalam melakukan dan menerapkan aspek perlindungan konsumen berdasarkan ketentuan-ketentuan yang berlaku tentang aspek perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat.

Mencermati begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap proses bisnis PUJK pada sektor Nonbank yang tersebar hampir diseluruh wilayah Indonesia yang begitu luas, memberi dampak pada proses pengawasan terhadap pelanggaran *market conduct* tidak

---

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 54

efisien saat penanganan pengaduan maupun waktu penyelesaian pengaduan dari konsumen dan atau masyarakat. Hal ini disebabkan karena pengawasan masih tersentralisasi, karena penanganannya dilakukan oleh Departemen *Market Conduct* (DMCD). Salah satu contoh pengaduan konsumen atau masyarakat terkait jasa keuangan Nonbank adalah asuransi, yang walaupun proses penyampaian pengaduan dilakukan di daerah, maka kantor OJK daerah menerima, selanjutnya laporan tersebut diteruskan ke pusat dalam hal ini ke DMCD, ataupun konsumen dan masyarakat diarahkan menggunakan panel pengaduan yang telah disediakan OJK yakni melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK)

Ditemukan bahwa tingkat pengaduan konsumen dan masyarakat semakin tinggi, namun proses penyelesaiannya dirasakan lambat karena; konsumen yang mengalami kerugian akibat kelalaian pelaku usaha tidak secara langsung ditangani oleh OJK di daerah, karena setiap laporan pengaduan konsumen dan masyarakat akan diimput dan diteruskan pada tim yang menangani sesuai bidang dan jenis aduan, atau konsumen dan masyarakat dapat membuat laporan pengaduan langsung melalui aplikasi yang telah disediakan. Sebagaimana diuraikan diatas terkait pengaduan perilaku pelaku pasar (*market conduct*) akan ditangani oleh Departemen market conduct (DMCD) di pusat, walaupun pelaporan pengaduannya terjadi di kantor OJK daerah.

Berikutnya terjadi kelambatan dalam merespons setiap aduan konsumen dan masyarakat, sehingga pola perilaku pelaku jasa keuangan yang merugikan konsumen dan masyarakat akan menjadi tidak jelas, karena proses penyelesaiannya terpusat tanpa memperhatikan kondisi riil perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Selanjutnya konsumen dan masyarakat juga harus memiliki pengetahuan dalam memahami aplikasi pengaduan tersebut, karena prosedural dalam pengisian aplikasi pengaduan tersebut. Tentunya sangat berdampak pada potensi lemahnya pengawasan *market conduct* dan merugikan konsumen dan masyarakat.

Dari fenomena yang tergambar diatas, baik dari sisi penanganan pengawasan *market conduct* yang masih terpusat, bahkan masalah yang dihadapi baik dari sisi PUJK maupun konsumen atau masyarakat, maka sangat dibutuhkan penguatan pengawasan dalam perlindungan terhadap konsumen, maka OJK sebagai lembaga jasa keuangan yang independen diharapkan dapat memberikan perhatian dan memastikan bahwa perlindungan konsumen berjalan dengan baik.

Sejauh ini, penerapan pengawasan *market conduct* terus ditingkatkan oleh lembaga yang berwenang yakni OJK. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan atas perilaku penyimpangan. Agar Lembaga keuangan dalam hal ini PUJK dapat menyampaikan informasi yang benar atas berbagai penawaran yang diberikan kepada konsumen dan masyarakat.<sup>8</sup>

Pengawasan *market conduct* dari OJK terkait perlindungan konsumen dilakukan berdasarkan ketentuan perundang-undangan, baik itu undang-undang tentang OJK dan berbagai peraturan OJK maupun Surat Edaran OJK. Bahkan penguatan pengawasan *market conduct* dengan ditebitkannya UU Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan Dan Penguatan Sektor Keuangan. Namun dalam fakta terkait dengan permasalahan konsumen dan masyarakat yang dirugikan masih banyak dialami pada jasa keuangan di sektor

---

<sup>8</sup> Muliaman D Hadad. *OJK Perkuat Perlindungan Konsumen Melalui Pengawasan Market Conduct*. Siaran Pers: No. SP-25/DKNS/OJK/9/2014

Industri Keuangan Nonbank (IKNB). Fakta ini terverifikasi berdasarkan laporan yang masuk lewat Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), maupun banyak laporan dan keluhan konsumen dan masyarakat atas kerugian yang dialaminya. Bahkan banyak keluhan konsumen dan masyarakat yang penulis peroleh, bahwa permasalahan mereka terkait dengan asuransi (*salah satu pengawasan Nonbank*) masih menjadi masalah yang belum terselesaikan,<sup>9</sup> untuk itu menjadi perhatian menarik, terkait tanggung jawab lembaga jasa keuangan atas permasalahan yang dialami banyak konsumen dan masyarakat yang dirugikan akibat dari tindakan pelaku usaha pada lembaga jasa keuangan Nonbank. Selanjutnya faktor apa yang menjadi penyebab kerugian yang dialami oleh konsumen dan masyarakat, sementara dilain sisi diketahui OJK sendiri telah melakukan kewenangan pengawasannya berdasarkan undang-undang OJK maupun Peraturan OJK, mulai dengan melakukan tindakan-tindakan pencegahan, edukasi, sosialisasi, bahkan lewat pemerintah melalui DPR telah menetapkan UU P2SK sebagai bentuk perhatian dan penguatan dalam rangka memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat. Banyaknya penyimpangan terkait perilaku pelaku jasa keuangan menjadi perhatian OJK dalam menjalankan kewenangannya untuk melakukan pengawasan (*market conduct*) pada jasa keuangan Nonbank dalam memberikan perlindungan bagi konsumen.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum Yuridis normatif, dengan menggunakan pendekatan: *Statute Approach*, *Conceptual Approach* dan *Case Approach*, serta menggunakan bahan hukum primer, sekunder dan tersier.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Bentuk Pertanggungjawaban Otoritas Jasa Keuangan Atas Pelaksanaan Pengawasan Perilaku Pelaku Pasar (*Market Conduct*) Yang Merugikan Konsumen Pada Jasa Keuangan Nonbank

Tindakan pengawasan yang dilakukan oleh OJK, merupakan hal yang sangat penting dalam melindungi hak konsumen atas perilaku pelaku usaha jasa keuangan. Sebagaimana diketahui bahwa istilah pengawasan Istilah pengawasan dalam teori manajemen disebutkan bahwa pengawasan merupakan salah satu prinsip dalam manajemen yang merupakan terjemahan dari "*Controlling*". Selanjutnya pengawasan mempunyai tujuan untuk mengontrol dan mengukur suatu tugas atau pelaksanaan suatu kegiatan yang telah diatur dalam ketentuan Undang-undang atau berupa kebijakan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pengawasan menjadi penting untuk dilakukan agar dapat meminimalisir kerugian yang terjadi akibat dari suatu kegiatan yang dilakukan. Selain itu pengawasan juga memiliki daya tekan untuk melakukan tindakan perbaikan.<sup>10</sup>

Pengawasan merupakan suatu proses, kegiatan atau aktivitas, yang memiliki maksud atau tujuan, serta pengawasan prinsipnya dilakukan untuk menjaga efektivitas kerja dalam organisasi sehingga setiap kegiatan yang dilakukan harus sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Menurut Sondang P. Siagian bahwa pengawasan adalah proses pengamatan dari pada pelaksanaan seluruh kegiatan organisasi untuk menjamin agar semua pekerjaan

---

<sup>9</sup> Sumber; Informasi yang penulis peroleh dari beberapa nasabah/konsumen Asuransi Bumiputera 1912 Cabang Ambon terkait asuransi yang belum terselesaikan, Maret 2025

<sup>10</sup> Nancy S. Haliwela, Disertasi, *Esensi Pengawasan Pemerintah Daerah Pada pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial dan Lingkungan Perseroan Terbatas*, Disertasi: Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, Makasar, 2021, h. 35.

yang dilakukan berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.<sup>11</sup> Disisi lain pengawasan dilakukan dalam rangka mengamati suatu kegiatan agar dapat terhindar dari bentuk-bentuk penyimpangan. Sejalan dengan itu Herujito mengemukakan defenisi pengawasan sebagai fungsi mengamati dan mengontrol dengan cermat terhadap penyimpangan yang akan terjadi.<sup>12</sup> Maka dengan demikian pengawasan menggambarkan tentang aktivitas kegiatan maupun tindakan yang dilakukan guna menjaga pelaksanaannya agar tidak menyimpang dari tujuan semula yang telah direncanakan atau yang telah ditetapkan. Aspek pengendalian dan pengamatan itu penting dilakukan oleh atasan atau pimpinan, karena pimpinan adalah orang yang paling bertanggung jawab atas segala kegiatan yang telah direncanakan semula.<sup>13</sup>

## **B. Landasan Hukum Pengawasan Perilaku Pelaku Pasar (*Market Conduct*) Oleh Otoritas Jasa Keuangan**

Regulasi pada sektor jasa keuangan tidak terlepas dari pengawasan perilaku pasar (*market conduct*) yang mendukung adanya perlindungan konsumen, adanya transparansi bahkan menjamin terjadinya stabilitas sistim keuangan, dalam melakukan kewenangan terkait pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) didasarkan pada berbagai peraturan perundang-undangan. Berkaitan dengan dasar hukum pelaksanaan pengawasan *market conduct* oleh OJK, terdapat beberapa pendekatan undang-undang yang merupakan sumber hukum pelaksanaan pengawasan perilaku pelaku pasar yakni;

### **1. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa keuangan**

Penegasan dalam UU OJK dimaksud lebih banyak menguraikan tentang tugas dan wewenang OJK melakukan perlindungan terhadap konsumen dan masyarakat melalui pengawasan perilaku pelaku jasa keuangan. Amanat Pasal 34 Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia, maka dibentuklah lembaga pengawas pada jasa keuangan sebagai dasar lahirnya UU OJK. Dengan demikian sejak lahirnya undang-undang dimaksud, maka peran Bank Indonesia sebagai lembaga pengawasan Bank beralih kepada Otoritas Jasa Keuangan, dan selanjutnya disebut OJK. Selanjutnya dalam ketentuan Pasal 1 angka 1 UU OJK mengatur bahwa; "Otoritas Jasa Keuangan, yang 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 ini." Pasal tersebut mengisyaratkan bahwa OJK memiliki tugas untuk mengawasi lembaga jasa keuangan baik pengawasan Bank maupun pengawasan Nonbank.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa keuangan Pasal 4 OJK dibentuk memiliki tujuan agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistim keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Menunjuk pada tujuan pembentukan lembaga OJK, maka diharapkan lembaga ini dapat mampu mendukung dan meningkatkan daya saing pada sektor jasa keuangan, bahkan menjaga kepentingan nasional pada industri jasa keuangan. Disamping itu dalam melaksanakan aktifitas pengawasannya, OJK menjalankan

<sup>11</sup> Ulbert Silalahi. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*, Sinar Baru, (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007), h.175.

<sup>12</sup> Yayat M Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: Grasindo, 2001), h. 242

<sup>13</sup> Sonny Sumarsono, *Manajemen Keuangan Pemerintahan*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), h. 245.

fungsinya sebagaimana disebutkan pada Pasal 5 UU OJK yaitu; OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sementara tugas utama OJK seperti yang diamanatkan pada Pasal 6 UU OJK adalah melakukan pengaturan dan pengawasan terhadap: 1) Kegiatan jasa keuangan di sektor Perbankan; 2) Kegiatan jasa keuangan di sektor Pasar Modal; dan 3) Kegiatan jasa keuangan di sektor Perasuransian, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya, dalam industri jasa keuangan OJK dalam melakukan tugas memiliki kewenangan pengawasan baik terhadap perbankan, begitu pula melakukan pengawasan terhadap lembaga jasa keuangan Nonbank, sebagaimana disebutkan pada Pasal 6 UU OJK angka 2 dan 3 UU OJK yang merupakan ruang lingkup pengawasan OJK terhadap jasa keuangan Nonbank. Sehubungan dengan itu, maka penulis menginterpretasikan bahwa;

Ketentuan Pasal 6 UU OJK mengisyaratkan bahwa pengawasan yang dilakukan oleh OJK, tidak hanya pada aspek prudensial atau kehati-hatian terkait dengan kesehatan keuangan lembaga jasa keuangan saja, namun juga meliputi aspek pengawasan pada perilaku pelaku usaha (*market conduct*) pada industri jasa keuangan Nonbank. Pengawasan yang dilakukan oleh OJK terkait lembaga jasa keuangan Nonbank, dimaksudkan untuk melindungi konsumen dan masyarakat dari praktik yang merugikan yang dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan. Kewenangan OJK juga mengharuskan pelaku jasa keuangan patuh terhadap regulasi serta akan menjatuhkan sanksi bagi perilaku pelaku jasa keuangan yang menyimpang.

Otoritas Jasa Keuangan, sebagaimana disebutkan dalam penjelasan Undang-Undang OJK dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya berdasarkan asas independensi, asas kepastian hukum, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas profesionalisme, asas keterbukaan, asas profesionalisme, asas integritas dan asas akuntabilitas.<sup>14</sup> Menunjuk Pasal 8 angka (4) UU OJK, menjelaskan tentang peranan OJK dalam menetapkan peraturan terkait pengawasan pada sektor jasa keuangan. Artinya lembaga OJK memiliki kekuatan hukum yang kuat dalam melakukan pengawasan terhadap jasa keuangan di Indonesia, terutama pada sektor perbankan maupun sektor Nonbank.

Kewenangan lain yang dimiliki oleh OJK adalah memberikan pengawasan dalam memberikan perlindungan kepada konsumen, terutama dalam memberikan pembelaan hukum kepada konsumen atau masyarakat yang mengalami kerugian akibat perilaku pelaku jasa keuangan yang menyimpang. Hal ini diperkuat dengan kewenangannya sebagaimana disebutkan pada Pasal 30 UU OJK sebagai berikut: 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.

---

<sup>14</sup> Trisadini P Usanta dan Abd Shomad, *Hukum perbankan Edisi Pertama*, (Depok: Kencana, 2017), h. 181

## 2. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

Terkait dasar hukum Otoritas Jasa Keuangan dalam melakukan pengawasan terhadap perilaku pelaku pasar (*Market Conduct*) pada jasa keuangan sebagaimana disebutkan pada Pasal 31 UU OJK bahwa “Ketentuan lebih lanjut mengenai perlindungan Konsumen dan masyarakat diatur dengan Peraturan OJK.” Salah satu Peraturan Otoritas Jasa Keuangan yang selanjutnya disebut POJK Nomor 22/POJK.7/2023 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa keuangan yang menggantikan POJK Nomor 6/POJK.7/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, dalam POJK tersebut memberikan ketegasan terkait kewenangan dari OJK untuk melakukan pengawasan terhadap Perilaku Pelaku Pasar, secara menyeluruh terkait ruang lingkup pengawasan (*Market Conduct*), meliputi apa yang disebutkan dengan *product life cycle* antara lain: a) Desain Produk; terkait dengan kesesuaian Produk dengan kebutuhan dan kemampuan segmentasi konsumen, dan kesesuaian fitur, risiko, dan biaya dengan target Konsumen. sebagaimana disebutkan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 25 Ayat (1) dan (2); b) Penyediaan Informasi Produk; Sehubungan dengan penyediaan informasi produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses, dan tidak menyesatkan Konsumen. Serta Penyediaan Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan. Sebagaimana disebutkan Pasal 29 POJK Nomor 22 Tahun 2023; c) Penyampaian Informasi Produk; Penyampaian Ringkasan Informasi Produk dan/atau Layanan. Serta konfirmasi pemahaman calon Konsumen atas ringkasan informasi produk dan/atau layanan. Sebagaimana disebutkan dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 32; d) Pemasaran Produk; Penawaran produk sesuai kebutuhan & kemampuan calon Konsumen. Dan menawarkan produk dan/atau layanan yang tidak atau berpotensi merugikan calon Konsumen dengan menyalahgunakan keadaan. sebagaimana disebutkan pada POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 35; e) Penyusunan Perjanjian Produk; Penyusunan perjanjian baku sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dan Perjanjian Produk tidak mencantumkan klausula memuat klausula eksonerasi /eksemsi, diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 44; f) Pemberian Layanan Atas Penggunaan Produk dan layanan; Pemberian akses yang setara kepada setiap Konsumen sesuai klasifikasi Konsumen. Dan kewajiban menjaga keamanan data, dana dan/atau aset Konsumen yang berada dalam tanggung jawab PUJK, diatur dalam POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 53; g) Penanganan Pengaduan dan Penyelesaian sengketa produk; Penanganan Pengaduan Konsumen (*Internal Dispute Resolution*). Dan Penyelesaian Sengketa Konsumen (*Eksternal Dispute Resolution*), sebagaimana disebutkan pada POJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 67. Maka dengan demikian pengawasan OJK terhadap perilaku pelaku pasar (*Market Conduct*) akan memberikan ruang dalam menjaga serta dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap PUJK. Begitupun akan tetap memberikan kesempatan bahkan berbagai peluang bagi PUJK untuk mengembangkan usahanya secara adil serta transparan dan efisien dalam aktivitas dan kegiatan usahanya di sektor industri keuangan Nonbank.

## 3. Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan.

Selanjutnya setelah disahkannya Undang-Undang tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang disingkat UU P2SK, merupakan langkah reformasi yang terjadi pada sektor keuangan menuju sistem keuangan yang inklusif, lebih baik dan stabil. Selain itu pula akan menjadi sebuah regulasi dalam rangka melindungi konsumen dan

masyarakat dari begitu pesatnya perkembangan di sektor keuangan dewasa ini. Dan dalam faktanya tingginya penawaran produk yang ditawarkan oleh PUJK terkait minimnya permintaan konsumen atau masyarakat, memberi dampak penyimpangan yang merugikan konsumen di jasa keuangan, terutama pada sektor Nonbank. Berdasarkan fakta tersebut, maka OJK sebagai lembaga jasa keuangan merespons terkait UU P2SK dimaksud dengan mengimplementasikannya Bersama beberapa pemangku kepentingan terkait merancang serta Menyusun peraturan pelaksanaan yang bermuara dari UU P2SK tersebut. OJK dalam memberikan pengawasan kepada konsumen atau masyarakat mencakup ruang lingkup pengaturan perlindungan konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 232 UU P2SK yakni; “Ruang lingkup pengaturan Pelindungan Konsumen sektor keuangan meliputi: wewenang pengaturan dan pengawasan dalam rangka Pelindungan Konsumen di sektor keuangan; hak dan kewajiban Konsumen serta hak, kewajiban, dan larangan bagi PUSK; ketentuan Perjanjian Baku; perlindungan data Konsumen; Literasi Keuangan; pembinaan dan pengawasan; penanganan pengaduan; penyelesaian sengketa sektor keuangan; LAPS-SK; sanksi administratif; dan k. ketentuan pidana.”

Pasal 235 UU P2SK mengatur tentang hak dan kewajiban konsumen antara lain: Konsumen berhak mendapatkan keamanan dalam menggunakan produk, berhak memilih produk dan mendapatkan produk sesuai penawaran, berhak mendapatkan informasi terkait produk, serta berhak mendapatkan perlindungan atas kerugian yang dialami, dan berhak mendapatkan ganti rugi. Sementara kewajiban konsumen mendengar dengan baik terkait informasi produk yang ditawarkan PUJK, konsumen juga diwajibkan membaca, memahami, serta melaksanakan perjanjian yang dibuat, memiliki itikad baik dalam penggunaan produk, membayar sesuai nilai atau biaya produk sesuai kesepakatan serta mengikuti penyelesaian sengketa berdasarkan ketentuan peraturan yang berlaku. Terkait dengan penyelesaian sengketa sebagai bagian dari kewajiban konsumen jika terjadi perselisihan, maka konsumen memiliki kewajiban untuk ada dalam proses penyelesaian sengketa perlindungan konsumen, jika terjadi perselisihan, dan kewajiban bagi PUJK untuk melaksanakan mekanisme penanganan serta penyelesaian atas pengaduan yang disampaikan oleh konsumen, melalui LAPS jika tidak adanya penyelesaian internal antara PUJK dan konsumen. Oleh Jimmy Joses Sembiring bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa merupakan suatu cara penyelesaian sengketa yang dilakukan di luar pengadilan dan pelaksanaannya diserahkan sepenuhnya kepada para pihak dan para pihak dapat memilih penyelesaian sengketa yang akan ditempuh.<sup>15</sup> Maka dengan adanya UU P2SK, menurut penulis bahwa undang-undang tersebut memberikan landasan hukum yang kuat dalam pelaksanaan pengawasan perilaku pelaku pasar (market conduct) yang dilakukan oleh OJK.

### C. Tanggung Jawab OJK Terhadap Perilaku Pelaku Usaha Yang Merugikan Konsumen Pada Jasa Keuangan Nonbank

Memaknai tanggung jawaban hukum, dikenal istilah *liability* yang menunjuk pada pertanggung jawaban yang diakibatkan oleh sebuah kesalahan yang dilakukan oleh subjek hukum. Sebaliknya dikenal pula istilah *responsibility* yang menunjuk pada pertanggung jawaban politik. Maka dalam teori pertanggung jawaban lebih pada pengertian *liability* dimana penekanannya lebih pada makna tanggung jawab yang lahir

---

<sup>15</sup> Jimmy Joses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di luar pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, (Jakarta: Visimedia, 2011), h. 11

dari ketentuan peraturan perundang-undangan, dimana seseorang harus dan wajib bertanggung jawab atas segala perbuatannya jika terjadi hal yang tidak diinginkannya, boleh dituntut, dipersalahkan atau diperkarakan.<sup>16</sup>

Pertanggungjawaban hukum pada dasarnya terkait, namun tidak identik dengan konsep kewajiban hukum. Seorang individu secara hukum diwajibkan untuk berperilaku dengan cara tertentu, jika perilakunya yang sebaliknya merupakan syarat diberlakukan tindakan paksa. Namun tindakan paksa ini tidak mesti ditujukan teradap individu yang diwajibkan “pelaku pelanggaran” namun dapat ditujukan kepada individu lain yang terkait dengan individu yang pertama dengan cara yang ditetapkan oleh tatanan hukum. Individu yang dikenai sanksi dikatakan “bertanggung jawab” atau secara hukum bertanggung jawab atas pelanggaran.<sup>17</sup> Tanggung jawab lembaga jasa keuangan atas perilaku usaha jasa keuangan yang merugikan konsumen, maka pembentukan OJK sebagai sebuah lembaga keuangan yang independen diharapkan dapat mengawasi aktivitas disektor jasa keuangan agar terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Mengantisipasi permasalahan dimaksud, maka OJK sebagai lembaga yang memiliki otoritas pada lembaga jasa keuangan memiliki tanggung jawab atas berbagai masalah yang dihadapi pelaku usaha maupun konsumen. Bentuk tanggung jawab OJK dimaksud antara lain:

### **1. Tanggung Jawab OJK Terkait Kewenangan Eksekusi**

Kewenangan eksekusi oleh OJK bagi pelaku usaha jasa keuangan berupa sanksi administrasi berupa sanksi peringatan tertulis. Sanksi administrasi berupa; membatasi kegiatan usaha layanan produk baik sebahagian maupun secara keseluruhan; pembekuan layanan produk sebahagian ataupun keseluruhan; memberhentikan pengurus pelaku usaha jasa keuangan. Serta melaksanakan sanksi denda; pencabutan izin produk bahkan izin usaha. Selanjutnya pada Pasal 28 UU OJK juga mengatur terkait kewenangan OJK dalam memberikan perlindungan kepada konsumen berupa tindakan pencegahan terhadap kerugian yang dialami oleh konsumen dan masyarakat, serta Pasal 29 UU OJK mengatur instrumen yang dilakukan oleh OJK dalam memberikan pelayanan pencegahan kerugian yang dialami oleh konsumen dan masyarakat melalui pelayanan pengaduan.

Selain itu OJK juga melakukan penetapan status pengawasan khusus pada lembaga jasa keuangan Nonbank sebagaimana disebutkan pada Pasal 23 Ayat 2 POJK Nomor 49 Tahun 2024 Tentang Pengawasan, Penetapan Status Pengawasan, Dan Tindak Lanjut Pengawasan Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Modal Ventura, Lembaga Keuangan Mikro, Dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya antara lain: a) Pengawasan normal adalah pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan yang dinilai; tidak memiliki potensi kesulitan yang membahayakan kelangsungan usaha; dan atau tidak mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usaha; b) Pengawasan intensif adalah pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan yang dinilai memiliki potensi kesulitan yang membahayakan kelangsungan usaha; c) Pengawasan khusus” adalah pengawasan terhadap pelaku usaha jasa keuangan yang dinilai mengalami kesulitan yang membahayakan kelangsungan usaha

### **2. Penerapan 3 Layers Sebagai Penguatan Pengawasan di Sektor Industri Keuangan NonBank (IKNB) Sebagai Bentuk Perlindungan Konsumen**

---

<sup>16</sup> Ridwan H. R., *Hukum Administrasi Negara*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), h. 335

<sup>17</sup> Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, (Bandung: Nusamedia, 2008), h. 136.

Penerapan 3 *Layers* merupakan sebuah model pengawasan berlapis yang dilakukan oleh OJK dengan tujuan memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat di sektor jasa keuangan Nonbank. Pendekatan perlindungan konsumen dan masyarakat dilakukan melalui tiga tingkatan utama secara sistematis dan menyeluruh meliputi;

a. Penguatan Internal Dengan Prinsip *Good Corporate Governance*

Penerapan *good corporate governance* pada industri jasa keuangan Nonbank memiliki dampak pada lembaga jasa keuangan dalam menghindari keterpurukan akibat tidak ada pengelolaan yang baik. Sehubungan dengan itu menurut Arijanto bahwa kegiatan perusahaan yang terencana baik dan terprogram dengan baik maka akan melahirkan pula sistem kelola yang baik pula. Oleh karenanya, diperlukan penerapan *good corporate governance* dalam sebuah perusahaan.<sup>18</sup> Sehubungan dengan itu dalam penerapan *good corporate governance* memiliki prinsip: Transparansi (*Transparency*), Independensi (*Independency*), Akuntabilitas (*Accountability*), Pertanggungjawaban (*Responsibility*), Kesetaraan dan Kewajaran (*Fairness*).

b. Penguatan Lembaga Profesi Penunjang Asosiasi Di Sektor IKNB

Lembaga Profesi Penunjang pada Lembaga Jasa Keuangan Nonbank, memberikan peranan penting dalam mendukung kelancaran usaha agar dapat mencapai target sesuai dengan apa yang diharapkan. Salah satu pihak yang berperan dalam kelancaran bisnis LJKNB adalah profesi penyedia jasa seperti Konsultan Aktuaria, Akuntan Publik, dan Penilai. Dengan demikian jasa penunjang dari asosiasi pada sektor jasa keuangan Nonbank dalam memberikan jasanya dalam melakukan pembinaan dan pengawasan pada aspek perlindungan konsumen.

c. Penguatan Pengawasan Terintegrasi

Penguatan pengawasan terintegrasi yang dilakukan adalah sebagai upaya OJK melakukan pengaturan, melindungi serta melakukan pengawasan serta penguatan pada lembaga jasa keuangan Nonbank penguatan peran OJK dalam mengatur, mengawasi, dan melindungi konsumen sektor jasa keuangan secara proaktif, kolaboratif dan bertanggung jawab. Tujuan dilakukannya pengawasan terintegrasi yang dilakukan oleh OJK adalah untuk mempersempit ketimpangan peraturan yang berlaku bagi perusahaan induk maupun anak usaha. Hal ini dimaksudkan agar dapat mempersempit *regulatory arbitrage* dengan menerapkan aturan yang sama bagi perusahaan induk dengan anak perusahaan agar keduanya lebih mudah melakukan konsolidasi laporan keuangan anak usaha. Selanjutnya pengawasan terintegrasi juga bertujuan untuk menghilangkan *blank spot area* sehingga tak ada kegiatan yang tak dapat diawasi. Begitu juga pengawasan terintegrasi dipercaya dapat mengkonsolidasikan semua informasi sebagai bahan mengukur *risk management*.<sup>19</sup>

### 3. Penerapan Strategi Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Pada Lembaga Jasa Keuangan

OJK memiliki kepentingan untuk mewujudkan ketujuh prinsip perlindungan konsumen dan masyarakat sebagaimana disebutkan pada Pasal 3 Ayat 2 POJK Nomor 22 Tahun 2023,

<sup>18</sup> Indah Halimah Putri, "Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Upaya Mewujudkan Visi pada PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains* 7, no. 2 (2018): 137-148. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i2.2723>

<sup>19</sup> Agus Siregar, *Pengawasan Terintegrasi Persempit Ketimpangan Peraturan*, <https://www.Com/berita/a/pengawasan-terintegrasi-persempit-ketimpangan-peraturan-lt534-baca676cd4/>.

maka sesuai amanat Pasal 4 huruf (c) UU OJK bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Atas dasar itu, maka OJK menyusun strategi perlindungan konsumen keuangan, sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban OJK dalam melindungi konsumen dan masyarakat. Empat strategi perlindungan konsumen keuangan yang dibangun oleh OJK antara lain:

a. Penguatan Infrastruktur

Penjelasan Pasal 29 UU OJK disebutkan bahwa dalam rangka penyelesaian pengaduan Konsumen, OJK dapat melakukan antara lain verifikasi dan pemeriksaan khusus atas pengaduan dimaksud. Dengan demikian memberikan pengertian bahwa OJK memiliki tanggung jawab besar terhadap perlindungan konsumen. Oleh sebab itu pembangunan pilar infrastruktur perlindungan konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting, dan OJK sebagai sebuah lembaga keuangan baru yang independen berkepentingan menyediakan infrastruktur sebagai wadah untuk menampung berbagai bentuk pengaduan serta berupaya menyelesaikannya sebagai wujud pertanggung jawaban OJK terhadap perlindungan konsumen dan masyarakat.

b. Penguatan Regulasi.

Sebagai regulator OJK berupaya untuk mereformasi berbagai regulasi yang ada dengan harapan memulihkan kepercayaan masyarakat atas pelaksanaan sistem keuangan, menciptakan keseimbangan pasar bahkan berupaya untuk melakukan penerapan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat dengan memperhatikan standar ketentuan yang berlaku secara internasional *best practice international*. Hal tersebut berkaitan dengan pedoman perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan yang dikeluarkan oleh World Bank di tahun 2012, yang memiliki tujuan agar konsumen dapat mengambil keputusan berdasarkan informasi yang cukup diperoleh. Konsumen tidak dijadikan subjek atas berbagai praktik penipuan, bahkan konsumen memiliki akses terkait mekanisme penyelesaian perselisihan. Selanjutnya OJK melakukan harmonisasi atas pelaksanaan regulasi terkait dengan pengawasan, baik pengawasan prudensial maupun pengawasan *market conduct*.

c. Pengawasan *Market Conduct*

OJK juga memberi ketegasan dalam melakukan pengawasan terhadap perilaku PUJK (*market conduct*) serta memastikan tentang kepatuhan pelaku jasa keuangan terhadap pengaturan perlindungan konsumen dan masyarakat. Hal ini mendorong tingkat kepercayaan konsumen dan masyarakat kepada PUJK dalam melakukan aktivitas usahanya di sektor jasa keuangan, demi menjaga kelangsungan serta pengembangan usahanya lewat berbagai penawaran baik produk maupun jasa keuangan. Di sisi lain terkait dengan tujuan OJK melakukan pengawasan *market conduct* adalah sebagai berikut: 1) Menciptakan keseimbangan budaya dan perilaku lembaga jasa keuangan dan konsumen di sektor jasa keuangan; 2) Memahami perilaku pasar pada sektor jasa keuangan agar potensi kerawanan yang dapat merugikan konsumen dapat diidentifikasi; 3) Melindungi kepentingan konsumen melalui kegiatan pengawasan yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari pengawasan *prudential*.

Sehubungan dengan itu, dalam rangka mengimplementasikan tanggung jawab OJK untuk memberikan perlindungan kepada konsumen dan masyarakat lewat pengawasan

*market conduct*, maka OJK menempuh lewat beberapa cara antara lain: Mempersiapkan Sumber Daya, dan Menyediakan Sistem Informasi.

d. Meningkatkan Edukasi Dan Komunikasi

OJK bersama seluruh *stakeholder* terkait mengupayakan peningkatan tingkat literasi dan edukasi agar konsumen dan masyarakat memiliki pengetahuan terhadap penggunaan produk dan jasa keuangan yang ditawarkan, agar terhindar dari dampak kerugian yang dialami oleh konsumen dan masyarakat. Terkait layanan informasi, OJK memberikan penegasan kepada pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan informasi yang jelas, jujur dan akurat terkait layanan produk dan jasa keuangan bagi konsumen, sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 29 POJK Nomor 22 Tahun 2023, dengan demikian terkait dengan pelaksanaan strategi yang dibuat oleh OJK terkait strategi dan komunikasi bagi perlindungan konsumen dan masyarakat tidak semata memiliki manfaat hanya kepada individu atau konsumen saja, namun juga bagi pelaku jasa keuangan serta stabilitas di sektor jasa keuangan. Sasaran OJK semakin jelas terkait tanggung jawabnya bagi perlindungan konsumen, yang mendorong pelaku jasa keuangan untuk terus menumbuhkan tingkat pemahaman konsumen atas produk dan jasa keuangan yang berimplikasi pada kepercayaan terhadap lembaga keuangan juga meningkat.

## KESIMPULAN

Fungsi pengawasan terkait perilaku pelaku pasar (*market conduct*), adalah bentuk pertanggungjawaban OJK sebagai suatu proses mencapai tujuan lembaga jasa keuangan pada Industri Jasa Keuangan Nonbank (IKNB) dalam memberikan perlindungan bagi konsumen yang dirugikan. Hal tersebut tercermin lewat langkah-langkah strategis yang dilakukan oleh OJK untuk penyelesaian masalah konsumen pada Industri Jasa Keuangan Nonbank melalui penerapan kewenangan eksekusi OJK, penerapan *3 layers* sebagai bentuk pertanggungjawaban yang dilakukan oleh OJK dalam rangka menciptakan dunia usaha yang baik, adil, transparan serta bertanggung jawab di sektor jasa keuangan. Selanjutnya penerapan 4 pilar strategis perlindungan konsumen, sebagai cara untuk mengimplementasikan pertanggungjawaban OJK yang dilakukan secara sistematis dan terukur bagi perlindungan konsumen dan masyarakat pada jasa keuangan Nonbank.

## REFERENSI

Agus Siregar, *Pengawasan Terintegrasi Persempit Ketimpangan Peraturan*, <https://www.Com/berita/a/pengawasan-terintegrasi-persempit-ketimpangan-peraturan-lt534-baca676cd4/>.

CGAP, *Financial Inclusion and Stability: What Does Research Show*, Mei, 2012.

Emma Sandi. "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Nasabah atas Penjualan Data Nasabah Bank." *Jurnal Idea Hukum* 5, no. 2 (2019): 1532–1543. <https://doi.org/10.20884/1.jih.2019.5.2.125>.

Hans Kelsen, *Teori Hukum Murni*, Bandung: Nusamedia, 2008.

Indah Halimah Putri, "Penerapan Prinsip Good Corporate Governance (GCG) dalam Upaya Mewujudkan Visi pada PT. Bank BNI Syari'ah Cabang Palembang." *Jurnal Intelektualita: Keislaman, Sosial dan Sains* 7, no. 2 (2018): 137-148. <https://doi.org/10.19109/intelektualita.v7i2.2723>.

- Jimmy Josses Sembiring, *Cara Menyelesaikan Sengketa di luar pengadilan (Negosiasi, Mediasi, Konsiliasi & Arbitrase: Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Visimedia, 2011.
- Muhammad Arif, APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang, <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang.\>
- Muliaman D Hadad. *OJK Perkuat Perlindungan Konsumen Melalui Pengawasan Market Conduct*. Siaran Pers: No. SP-25/DKNS/OJK/9/2014.
- Nancy S. Haliwela, Disertasi, *Esensi Pengawasan Pemerintah Daerah Pada pelaksanaan Tanggung Jawab Sosial da Lingkungan Perseroan Terbatas*, Disertasi: Fakultas Hukum Universitas Hasanudin, Makasar, 2021.
- Otoritas Jasa Keuangan, Buku 1 *OJK dan Pengawasan Mikroprudensial, Seri Literasi Keuangan*, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan, Siaran Pers [https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan -Hasil-Survei-Nasional- Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx](https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-Tahun-2024.aspx).
- Ridwan H. R., *Hukum Administrasi Negara*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- Sonny Sumarsono, *Manajemen Keuangan Pemerintahan*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010.
- Sumber; Informasi yang penulis peroleh dari beberapa nasabah/konsumen Asuransi Bumiputera 1912 Cabang Ambon terkait asuransi yang belum terselesaikan, Maret 2025.
- Trisadini P Usanta dan Abd Shomad, *Hukum perbankan Edisi Pertama*, Depok: Kencana, 2017.
- Ulbert Silalahi. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori, dan Dimensi*, Sinar Baru, Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2007.
- World Bank, *The Good Practices for Financial Consumer Protection*, 2012.
- Yayat M Herujito, *Dasar-Dasar Manajemen*, Jakarta: Grasindo, 2001.

Conflict of Interest Statement: The author(s) declares that research was conducted in the absence of any commercial or financial relationship that could be construed as a potential conflict of interest.

Copyright: © AUTHOR. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License. (CC-BY NC), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

PAMALI: *Pattimura Magister Law Review* is an open access and peer-reviewed journal published by Postgraduate Program Magister of Law, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia.

