



**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PELANGGARAN TERKAIT
KONSUMEN JASA KEUANGAN DALAM TRANSAKSI
MELALUI MEDIA TELEPON
(Studi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013)**

TESIS

**SEJAHTERA GIOVANI
1910622024**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS HUKUM
PROGRAM STUDI MAGISTER HUKUM
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan secara benar.

Nama : Sejahtera Giovani

NRP : 1910622024

Tanggal : 02 Agustus 2021

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 2 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Sejahtera Giovani

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sejahtera Giovani
NRP : 1910622024
Fakultas : Hukum
Program Studi : Magister Ilmu Hukum

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PELANGGARAN
TERKAIT KONSUMEN JASA KEUANGAN DALAM
TRANSAKSI MELALUI MEDIA TELEPON
(Studi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013)**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalti ini Universitas Negeri Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 02 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



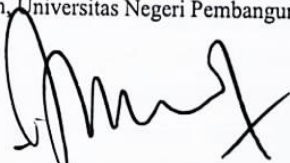
Sejahtera Giovani

PENGESAHAN


Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Sejahtera Giovani
NRP : 1910622024
Program Studi : Magister Ilmu Hukum
Judul Tesis : PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PELANGGARAN
TERKAIT KONSUMEN JASA KEUANGAN DALAM
TRANSAKSI MELALUI MEDIA TELEPON (Studi
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013)


Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Hukum pada
Program Studi Ilmu Hukum, Universitas Negeri Pembangunan Nasional "Veteran"
Jakarta.



Dr. Atik Winanti, S.H., M.H.
Ketua Penguji




Dr. Imam Haryanto, S.H., M.H.
Penguji I



Prof. Dr. Jean Neltje Saly, S.H.M.H.
Penguji II / Pembimbing



Dr. H. Abdul Halim, M.Ag
Dekan



Dr. Beniharmoni Harefa, S.H.,LLM
Kaprosdi

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal Ujian : 23 Juli 2021

ABSTRAK

Perkembangan dan kemajuan telekomunikasi telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi khususnya telepon. Dengan adanya kemajuan ini maka dimanfaatkan oleh bank untuk melakukan pelayanan jasa keuangan sebagai penyedia mekanisme dan alat pembayaran yang efisien bagi nasabah atau konsumen. Atas dasar prinsip kehati-hatian melalui perjanjian standar sesuai Pasal 1338 KUHPerduta. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan sebagai pelaksanaan Pasal 31 UU OJK dibuat untuk melindungi konsumen. Namun pelaksanaannya belum tercapai secara optimal akibat bank lalai melaksanakan prinsip kehati-hatian, dapat dilihat pada kasus pembobolan data nasabah berakibat kerugian bagi nasabah. Permasalahannya adalah 1) Bagaimana hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi jasa keuangan perbankan melalui telepon berdasarkan Peraturan perundang-undangan ? 2) Bagaimana upaya perlindungan hukum konsumen transaksi jasa keuangan melalui telepon berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 ? Dengan menggunakan metode penelitian pendekatan yuridis normatif ditemukan bahwa 1) Hambatan perlindungan konsumen terjadi akibat prinsip kehati-hatian tidak dilaksanakan pihak perbankan berakibat terjadi pembobolan data yang berdampak kerugian bagi nasabah. 2) Upaya yang dilakukan OJK berupa tersedianya aturan proses pengaduan baik oleh konsumen juga anggota masyarakat dan apabila terdapat pelanggaran maka dapat dikenakan sanksi, saran dalam penelitian ini adalah 1) perlu adanya norma baru dalam Undang-Undang perbankan agar konsumen lebih paham tentang haknya serta perlindungan hukum terhadap haknya. 2) perlu adanya peningkatan upaya bagi nasabah sebagai konsumen dan juga masyarakat termasuk pengusaha agar paham tentang kedudukannya dalam melaksanakan kegiatan jasa keuangan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen, Transaksi Media Telepon.

ABSTRACT

The development and progress of telecommunications have encouraged progress in information technology, especially the telephone. With this progress, banks are used to provide financial services as providers of efficient payment mechanisms and instruments for customers or consumers. Based on the precautionary principle through standard agreements by Article 1338 of the Civil Code. The Financial Services Authority Regulation Number: 1/POJK.07/2013 concerning the Protection of Financial Services Consumers as the implementation of Article 31 of the OJK Law is made to protect consumers. However, the implementation has not been achieved optimally due to the bank's negligence in implementing the precautionary principle, and it can be seen in the case of breaking into customer data resulting in losses for customers. The problem is 1) What are the legal protection barriers for consumers of banking financial services transactions by telephone based on laws and regulations? 2) What are the legal protections for consumers of financial service transactions by telephone based on the Financial Services Authority Regulation Number: 1/POJK.07/2013? By using a normative juridical approach research method, it was found that 1) Barriers to consumer protection occur because the banking sector does not implement the prudential principle, resulting in data breaches that result in losses for customers. 2) Efforts made by OJK in the form of providing rules for the complaint process by both consumers and members of the public and if there are violations, sanctions can be imposed, suggestions in this study are 1) there is a need for new norms in the banking law so that consumers understand more about their rights and protection. Law on their rights. 2) it is necessary to increase efforts for customers as consumers and the public, including entrepreneurs, to understand their position in financial service activities.

Keywords: Consumer Protection, Telephone Media Transactions

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerah yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini. Juga kepada kedua orang tua dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan Tesis ini.

Penulisan Tesis ini berjudul **“PERLINDUNGAN HUKUM ATAS PELANGGARAN TERKAIT KONSUMEN JASA KEUANGAN DALAM TRANSAKSI MELALUI MEDIA TELEPON (Studi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013)”**

Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat yang telah ditentukan untuk mencapai gelar Magister pada Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional (UPN) Veteran Jakarta. Banyak permasalahan dan hambatan yang penulis alami dalam menyelesaikan tugas akhir ini, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, dengan segala rendah hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu baik materiil maupun non materiil sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahannya. Namun demikian, penulis berharap dapat memberikan sedikit sumbangan pemikiran dalam bidang Ilmu Pengetahuan Hukum, baik sekarang maupun dimasa yang akan datang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka atas bantuan yang telah diberikan kepada saya, pada kesempatan ini saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Jeane Neltje Saly, S.H., M.H., selaku pembimbing yang telah banyak memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat.

2. Bapak Dr. Beniharmoni Harefa, S.H., M.H., selaku Ketua Program Studi (kaprodi).
3. Dr. Atik Winanti, S.H., M.H., terima kasih sudah mengarahkan penulis untuk penulisan tesis ini.
4. Dr. Imam Haryanto, S.H., M.H., terima kasih sudah membantu penulis untuk memberikan masukan masukan didalam penulisan Tesis ini.
5. Seluruh Dosen Pengajar Fakultas Hukum Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan pengarahan dan pengajaran selama penulis menjadi mahasiswa, semoga Tuhan memberkati Ibu dan Bapak sekeluarga.
6. Orang Tua saya, yang selalu mendukung penulis dan memberikan suport agar cepat menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Magister.
7. Ricky Yosua Christian, yang membantu penulis dan memberi dukungan serta suport dalam penyusunan Tesis ini.
8. Seluruh keluarga besar saya yang telah memberikan doa, motivasi dan mendukung saya.
9. Ibu Sri Lestari, selaku teman dan sahabat saya yang sangat membantu penulis dan memberikan masukan serta suport didalam menyelesaikan Tesis ini.
10. Kepada sahabat-sahabat penulis, khususnya seluruh keluarga besar jurusan Ilmu Hukum Tahun Angkatan 2019, terima kasih sudah menemani selama masa perkuliahan, semoga kita bisa berkumpul kembali.
11. Laudry Dennis Christmas, sebagai sahabat saya terima kasih sudah sangat membantu penulis untuk membuat dan mempersiapkan PPT agar lebih menarik untuk dipresentasikan.
12. Zakharia Manurung, S.H., sebagai abang sekaligus sahabat dari penulis yang sangat membantu sekali didalam persiapan penulis tentang mempertanggungjawabkan penulisan yang dibuat dihadapan para penguji.
13. Sahabat saya dirumah Mufti dan Lucky yang sangat membantu penulis dalam mempersiapkan penulisan Tesis ini.
14. Dan seluruh rekan-rekan terkasih yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu, terima kasih untuk dorongan semangat yang kalian berikan agar penulis

dapat menyelesaikan penulisan Tesis ini. Tuhan Memberkati dan Melindungi kalian semua.

Akhir kata penulis berharap kiranya tugas akhir ini bisa bermanfaat bagi perkembangan Ilmu Hukum khususnya Hukum Bisnis.

Jakarta, Agustus 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Sejahtera', with a long horizontal stroke extending to the right.

Sejahtera Giovani

DAFTAR ISI

	Halaman
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	7
1.5. Kerangka Teoritis.....	8
1.6. Kerangka Konseptual.....	15
1.7. Metode Penelitian	17
1.8. Sistematika Penulisan	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1. Otoritas Jasa Keuangan.....	21
2.2. Fungsi Tugas dan Wewenang Otoritas Jasa Keuangan dengan Bank Indonesia.	44
2.3. Perbedaan <i>Makro Prudencial</i> dan <i>Mikro Prudencial</i> antara Otoritas Jasa Keuangan dengan Bank Indonesia.....	55
2.4. Pengertian Dan Dasar Hukum Konsumen Dengan Pelaku Usaha	58

2.5. Hak dan Kewajiban Konsumen dengan Pelaku Usaha menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013.....	70
BAB III METODE PENELITIAN	79
3.1. Jenis Penelitian	79
3.2. Pendekatan Penelitian	79
3.3. Sumber Data.....	80
3.4. Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data.....	81
3.1. Teknik Analisis Data.....	81
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	83
4.1. Deskripsi Kasus Pengaduan yang ada di Otoritas Jasa Keuangan	83
4.2. Pembahasan	85
4.2.1. Hambatan Pelaksanaan Perlindungan Hukum Terhadap Konsumen Terkait dengan Terhalangnya Konsumen Memperoleh Hak-Haknya yang diatur Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan	85
4.2.2. Upaya Perlindungan Hukum Konsumen Transaksi Jasa Keuangan Melalui Telepon Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013	95
BAB V PENUTUP	119
5.1. Kesimpulan	119
5.2. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
RIWAYAT HIDUP	