

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Seiring dengan perkembangan globalisasi diikuti peningkatan teknologi dengan cepat berdampak pada pembukaan ekonomi yang berada di Indonesia dimana sudah memasuki sistem dagang dunia secara bebas serta memiliki sifat keterbukaan kepada WTO, APEC, terlebih AFTA. Oleh sebab itu, pengendalian perekonomian serta keuangan secara berangsur menggunakan perekonomian pasar melalui telemaking seperti telepon. Keadaan tersebut membuat adanya penuntutan akan ekonomi Indonesia dimana sedang mengalami persaingan pada usaha. Karakter perubahan lingkungan yang strategis memiliki sifat terbuka, maka diperlukan adanya suatu pencerminan terhadap kesempatan yang dimiliki oleh sebuah pasar dimana belum dialami sebelumnya melalui teknologi berdampak semakin singkatnya waktu yang digunakan dan lebih banyak menghasilkan, namun berpeluang terjadinya perbuatan yang mengarah pada kejahatan, antara lain dalam transaksi jasa keuangan melalui telepon.

Oleh karena itu maka pemerintah menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, (POJK No 1/POJK.07/2013) yang merupakan delegasi dari Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 mengenai Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK No. 21/2011 tentang OJK) sebagai dasar pelaksanaan pengawasan aktivitas pada sektor layanan keuangan yang dilakukan dengan mandiri, terpadu serta akuntabel. Hal itu dimaksudkan agar dapat memberikan sebuah perwujudan akan ekonomi nasional dimana memiliki kemampuan untuk dapat berkembang dengan kestabilan serta kelanjutan guna menunjang aktivitas pada sektor layanan keuangan dimana terselenggarakan dengan penuh keadilan, keteraturan, transparansi serta akuntabel. Terakhir, memiliki kemampuan dalam

memberikan perwujudan keuangan dimana akan berkembang secara stabil dan lanjut.

Peraturan pemerintah ini berfungsi untuk ketertiban berusaha oleh perusahaan-perusahaan khususnya perbankan dalam melakukan kegiatannya<sup>1</sup>, dalam pembangunan ekonomi nasional yang berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi sebagaimana diamanatkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang memberi dampak pada kesejahteraan rakyat<sup>2</sup>. Pelaksanaannya didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik, secara terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional, seperti kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional. Sebagai salah satu upaya untuk menyokong proses tercapainya tujuan perekonomian nasional serta sebagai konsekwensi pelaksanaan *Letter of Intent* (LOI) yang ditandatangani IMF dan Republik Indonesia, yang berakibat dibentuknya perlindungan konsumen melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang menjalankan fungsi sebagai pengatur, pengawas, sekaligus pelindung pelaku usaha dan konsumen pada sektor keuangan Indonesia<sup>3</sup>, antara lain transaksi di bidang perbankan dengan nasabah (debitur) sebagai konsumen pengguna jasa bank. dalam transaksi jasa keuangan melalui media telepon.

Kegiatan ini didasarkan pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dan perjanjian antara Bank dengan nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

---

<sup>1</sup> Bungaran Saragih, *Prospek Bursa Berjangka dalam Pembangunan Pertanian*, BAPPEBTI, Jakarta, 2004, hlm. 19.

<sup>2</sup> Jeane N Saly, *Demokrasi Ekonomi Sebagai Pelaksanaan Sila Keadilan Sosial*, Kuliah Umum Pertemuan Ulumni Pascasarjana UPN, Aula UPN, Jakarta, 2018

<sup>3</sup> Op;Cit Konsiderans Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan, huruf a dan huruf b

Kegiatan yang didasarkan pada ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan OJK ini untuk melaksanakan delegasi ketentuan Pasal 31 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Tujuannya adalah untuk menunjang secara optimal kegiatan penyelenggaraan sektor jasa keuangan, antara lain di bidang perbankan,. Agar dilakukan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat guna perwujudan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil<sup>4</sup>. Kegiatan jasa keuangan Perbankan tersebut dilaksanakan berdasarkan perjanjian antara pihak bank dengan nasabah, yang dalam penelitian ini terkait dengan penyimpanan, sesuai dengan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 1 angka 5 tersebut menentukan bahwa Simpanan merupakan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank berdasarkan perjanjian penyimpanan dana dalam bentuk giro, deposito, sertifikat deposito, tabungan dan atau bentuk lainnya yang dipersamakan dengan itu.

Prinsip yang menjadi dasar pelaksanaannya merupakan prinsip perbankan yang sifatnya umum, sehingga kegiatan perbankan apapun yang didasarkan pada fungsi dan kegiatan perbankan baik itu untuk menghimpun dana dari masyarakat maupun menyalurkan dana kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman, merupakan hubungan hukum bank dengan nasabah juga didasarkan pada dua unsur yang paling terkait, yaitu ‘hukum dan kepercayaan’.

Hubungan hukum antara bank dengan nasabah dalam kegiatan ini diawali dengan perjanjian yang biasa disebut kontrak. Hubungan hukum ini didasarkan prinsip-prinsip, yaitu Prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*); Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*); Prinsip kerahasiaan

---

<sup>4</sup> Konsiderans Menimbang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Es, huruf a

(*secrecy principle*); dan Prinsip mengenal nasabah (*know how customer principle*). Prinsip-prinsip ini sebagai komitmen yang wajib diikuti oleh bank dalam melaksanakan kegiatannya.

Prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*) diartikan bahwa perbankan melakukan perhimpunan serta mengendalikan pendanaan berdasarkan prinsip rasa percaya. Nasabah memberikan kepercayaan pendanaan agar dapat tersimpan melalui bank yang tertera pada portofolio serta dikelola menggunakan keamanan serta kejujuran dimana nantinya dapat diminta untuk dikembalikan dan bank memiliki sebuah kemampuan agar dapat menyiapkannya. Berdasarkan hukum, prinsip kepercayaan atau fiduciary relation diatur pada Pasal 29, dan Pasal 8 ayat (1) Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 jo. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 selanjutnya disebut UU Perbankan. Pasal 29 UU 7/1992 jo. UU 10/1998 menentukan bahwa bank yang melakukan pekerjaan menggunakan uang masyarakat akan menyimpan melalui rasa percaya. Oleh sebab itu, bank harus dapat selalu menjaga serta memelihara rasa percaya para nasabah. Selanjutnya Pasal 8 ayat (1) menentukan bahwa pada saat menyediakan kredit untuk memberikan sebuah pembayaran, pada umumnya, bank berkewajiban untuk memberikan sebuah rasa yakin yang didasari pada analisa dalam itikad serta keterampilan dan juga sebuah rasa sanggup bagi nasabah debitur agar dapat melakukan pelunasan akan utang serta melakukan pengembalian akan pembiayaan yang dimaksudkan berdasarkan pada perjanjian yang telah disepakati.

Dalam memberikan jaminan akan prinsip kepercayaan, bank wajib memberikan sebuah pendapat untuk nasabah mengenai risiko pada saat akan melakukan penyimpanan di dalam bank. Selain itu, diperlukan adanya kemampuan bank agar dapat melakukan transaksi agar dapat memberikan suatu kepentingan kepada nasabah supaya memiliki kewaspadaan. Perkara tersebut dimasukkan ke pada Pasal 29 ayat (4) Undang-undang Perbankan yang menentukan bahwa pada saat kepentingan nasabah, maka bank berkewajiban

untuk memberikan informasi tentang risiko yang muncul berupa sebuah peristiwa merugikan akan transaksi nasabah dengan bank.

Prinsip Kerahasiaan (*confidential principle*) bank merupakan bagian terpenting dimana harus adanya sebuah penjagaan akan informasi yang diberikan oleh nasabah. Tujuannya penerapan prinsip tersebut adalah untuk memberikan sebuah perlindungan serta jaminan atas keamanan dan rasa percaya yang dirasakan oleh para nasabah kepada bank agar dapat melakukan pengelolaan akan dana yang sudah tersimpan.

Secara normatif prinsip ini diakomodir dalam Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan yakni: “Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A” Pasal 40 tersebut mengandung unsur subyektif berkaitan dengan hal yang harus dirahasiakan oleh bank, dan unsur obyektif yakni simpanan nasabah pada bank dalam penelitian ini.

Transaksi perbankan saat ini sudah merespons peningkatan teknologi melalui kegiatan usahanya, seperti penggunaan komputer untuk mempermudah transaksi dengan nasabah, yang tadinya melayani nasabah dengan harus bertemu/nasabah datang ke bank untuk menabung/infestasi menjadi lebih mudah karena bank sudah mengakses lewat internet bahkan dengan mobile “HP” dengan SMS sudah banyak diterapkan bank<sup>5</sup>. Hal ini menguntungkan seperti singkatnya waktu yang digunakan untuk melakukan komunikasi, lebih efektif dalam pelaksanaan transaksi dan lebih banyak kegiatan yang dapat dilakukan dengan waktu yang singkat. Di samping menguntungkan di sisi lain majunya teknologi dapat terjadi penyalahgunaan sarana dan menyimpang dari tujuan perlindungan nasabah (konsumen) . Oleh karena itu dibutuhkan lembaga yang bertugas mengawasi, dan membina pelaksanaannya.

---

<sup>5</sup> Indiago Pratama, Peningkatan Teknologi, Transaksi Keuangan, Serta Manfaat dan Problematikanya, Binacipta, Bandung, 20018, hlm. 30.

Lembaga tersebut dimaksudkan untuk memantau kegiatan penyelenggaraan sektor jasa keuangan agar pelaksanaannya dilakukan secara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat guna perwujudan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil. Selanjutnya dapat memantau terjadinya pelanggaran salah satu prinsip perbankan, seperti prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) yang dapat berakibat terjadinya pelanggaran<sup>6</sup>, sebab proses transaksinya dilakukan melalui telepon atau dilakukan secara telemarketing, yang dapat merugikan konsumen. Pelanggaran prinsip kehati-hatian ini bisa terjadi akibat pembocoran data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Keadaan tersebut dapat dilihat dalam diskripsi OJK antara lain adanya pelanggaran transaksi yang dilakukan oleh perbankan (Bank HSBC) dimana proses transaksinya tersebut diawali dan dilakukan melalui telepon atau dilakukan secara telemarketing, berakibat adanya kerugian yang dialami oleh pihak nasabah menyangkut transaksi yang tidak pernah dilakukan juga adanya pembocoran data pribadi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Berdasarkan pada uraian latar belakang sebagaimana tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih jauh mengenai perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan yang berjudul **“Perlindungan Hukum Atas Pelanggaran Terhadap Konsumen Jasa Keuangan Dalam Transaksi Melalui Media Telepon”**

---

<sup>6</sup> Mashur Hasan Bisri, Bramantyo Tri Asmoro, *Etika Pelayanan Publik di Indonesia*, Journal of Governance Innovation Volume 1, Number 1, Maret 2019 (P-ISSN 2656-6273) (E-ISSN)

## 1.2. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan yang menjadi pokok permasalahan dalam pembahasan tesis ini adalah:

- 1) Bagaimana hambatan perlindungan hukum terhadap konsumen transaksi jasa keuangan perbankan 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 ?

## 1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti:

- 1) Untuk mengkaji dan meneliti hambatan perlindungan hukum konsumen transaksi jasa keuangan perbankan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- 2) Untuk mengkaji dan meneliti upaya OJK pada perlindungan hukum konsumen transaksi keuangan melalui telepon berdasarkan Peraturan berdasarkan Peraturan OJK No : 1/POJK.07/2013.

## 1.4. Kegunaan Penelitian

### A. Secara Teoritis

Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam rangka pengembangan ilmu hukum pada umumnya, khususnya hukum ekonomi dan hukum perlindungan konsumen atas permasalahan hukum yang berkaitan dengan pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan atas pelanggaran yang dilakukan melalui telepon.

### B. Secara Praktis

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan wawasan hukum mengenai perlindungan hukum konsumen kepada masyarakat pada umumnya, para praktisi hukum, dan pihak-pihak yang kompeten dalam

dunia usaha selaku konsumen khususnya para pelaku transaksi pada lembaga jasa keuangan berkaitan dengan adanya Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## 1.5. Kerangka Teoritis

### A. Teori Perlindungan Hukum

Ada beberapa ahli yang menjelaskan bahasan ini, antara lain yaitu Fitzgerald, Satjipto Raharjo, Philipus M Hadjon dan Lily Rasyidi. Fitzgerald mengutip istilah teori perlindungan hukum dari Salmond bahwa hukum bertujuan mengintegrasikan dan mengkoordinasikan berbagai kepentingan dalam masyarakat karena dalam suatu lalu lintas kepentingan, perlindungan terhadap kepentingan tertentu dapat dilakukan dengan cara membatasi berbagai kepentingan di lain pihak. Kepentingan hukum adalah mengurus hak dan kepentingan manusia, sehingga hukum memiliki otoritas tertinggi untuk menentukan kepentingan manusia yang perlu diatur dan dilindungi. Perlindungan hukum harus melihat tahapan yakni perlindungan hukum lahir dari suatu ketentuan hukum dan segala peraturan hukum yang diberikan oleh masyarakat yang pada dasarnya merupakan kesepakatan masyarakat tersebut untuk mengatur hubungan perilaku antara anggota-anggota masyarakat dan antara perseorangan dengan pemerintah yang dianggap mewakili kepentingan masyarakat<sup>7</sup>.

Selanjutnya Philipus M. Hadjon berpandangan bahwa perlindungan hukum bagi rakyat sebagai tindakan pemerintah yang bersifat preventif dan represif. Perlindungan Hukum yang preventif bertujuan untuk mencegah terjadinya sengketa, yang mengarahkan tindakan pemerintah bersikap hati-hati dalam pengambilan keputusan berdasarkan diskresi dan perlindungan yang represif bertujuan untuk

---

<sup>7</sup> Satjipto Raharjo, Ilmu Hukum, Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 53



mencegah terjadinya sengketa, termasuk penanganannya di lembaga peradilan<sup>8</sup>.

Sedangkan menurut Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra bahwa hukum dapat didifungsikan untuk mewujudkan perlindungan yang sifatnya tidak sekedar adaptif dan fleksibel, melainkan juga predektif dan antipatif<sup>9</sup>.

Dari uraian para ahli di atas memberikan pemahaman bahwa perlindungan hukum merupakan gambaran dari bekerjanya fungsi hukum untuk mewujudkan tujuan-tujuan hukum, yakni keadilan, kemanfaatan dan kepastian hukum. Perlindungan hukum adalah suatu perlindungan yang diberikan kepada subyek hukum sesuai dengan aturan hukum, baik itu yang bersifat preventif maupun dalam bentuk yang bersifat represif, baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis dalam rangka menegakkan peraturan hukum.

Terkait dengan perlindungan konsumen maka perlindungan hukum perlu dilakukan secara seimbang antara pengusaha dan konsumen berdasarkan doktrin atau teori yang dikenal dalam perkembangan sejarah hukum perlindungan konsumen, antara lain :

1) *Let the buyer beware (caveat emptor)*

*Let the buyer beware* atau *caveat emptor* merupakan dasar dari lahirnya sengketa di bidang transaksi konsumen. Asas ini berasumsi bahwa pelaku usaha dan konsumen adalah dua pihak yang sangat seimbang, sehingga konsumen tidak memerlukan perlindungan. Prinsip ini mengandung kelemahan, bahwa dalam perkembangan konsumen tidak mendapat informasi yang memadai untuk menen tukan Pilihan terhadap barang dan/atau jasa yang dikonsumsinya. Hal tersebut dapat disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan konsumen atau ketidakterbukaan

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 54

<sup>9</sup> Lili Rasjidi dan I.B Wya Putra, *Hukum Sebagai Suatu Sistem*, (Bandung: Remaja Rusdakarya, 1993) hlm. 118

pelaku usaha terhadap produk yang ditawarkannya. Dengan demikian, apabila konsumen mengalami kerugian, maka pelaku usaha dapat berdalih bahwa kerugian tersebut akibat dari kelalaian konsumen sendiri.

2) *The due care theory*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk berhati-hati dalam memasarkan produk baik barang maupun jasa. Selama pelaku usaha berhati-hati dengan produknya, maka ia tidak dapat dipersalahkan. Pada prinsip ini berlaku pembuktian siapa mendalilkan maka dialah yang membuktikan. Hal ini sesuai dengan jiwa pembuktian pada hukum privat di Indonesia yaitu pembuktian ada pada penggugat, sesuai dengan pasal 1865 BW yang secara tegas menyatakan bahwa barangsiapa yang mendalilkan mempunyai suatu hak atau untuk meneguhkan haknya atau membantah hak orang lain, atau menunjuk pada suatu peristiwa, maka diwajibkan membuktikan adanya hak atau peristiwa tersebut.

3) *The privity of contract*

Pelaku usaha mempunyai kewajiban untuk melindungi konsumen, tetapi hal itu baru dapat dilakukan jika diantara mereka telah terjalin suatu hubungan kontraktual. Pelaku usaha tidak dapat disalahkan diluar hal-hal yang diperjanjikan. Dengan demikian konsumen dapat menggugat berdasarkan wanprestasi. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam pasal 1340 BW yang menyatakan tentang

ruang lingkup berlakunya perjanjian hanyalah antara pihak-pihak yang membuat perjanjian saja<sup>10</sup>.

Hal itu terkait dengan asas dan tujuan perlindungan konsumen. Asas dan Tujuan Perlindungan konsumen diselenggarakan sebagai usaha bersama berdasarkan lima asas yang relevan dalam pembangunan nasional, yakni :

- a) Asas Manfaat Adalah segala upaya dalam menyelenggarakan perlindungan konsumen harus memberikan manfaat sebesar-besarnya bagi kepentingan konsumen dan pelaku usaha secara keseluruhan.
- b) Asas Keadilan Adalah memberikan kesempatan kepada konsumen dan pelaku usaha untuk memperoleh haknya dan melaksanakan kewajibannya secara adil.
- c) Asas Keseimbangan Adalah memberikan keseimbangan antara kepentingan konsumen, pelaku usaha, dan pemerintah dalam arti materiil maupun spiritual.
- d) Asas Keamanan dan Keselamatan Konsumen Adalah untuk memberikan jaminan atas keamanan dan keselamatan kepada konsumen dalam penggunaan, pemakaian, dan pemanfaatan barang dan atau jasa yang dikonsumsi atau digunakan.
- e) Asas Kepastian Hukum Adalah pelaku maupun konsumen mentaati hukum dan memperoleh keadilan dalam penyelenggaraan perlindungan konsumen serta negara menjamin kepastian hukum<sup>11</sup>.

Asas manfaat merupakan bagian paham aliran Utilitarianisme, merupakan reaksi terhadap ciri metafisis dan abstrak dari filsafat hukum

---

<sup>10</sup> Shidarta, *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*, PT. Grasindo, Jakarta, 2006, hlm. 61

<sup>11</sup> Elsi, Advendi, *Hukum Dalam Ekonomi*, PT Grasindo:Jakarta, 2007, hlm.159

pada abad ke delapan belas. Jeremy Bentham sebagai penemunya menunjuk banyak dari karyanya pada kecaman-kecaman yang hebat atas seluruh konsepsi hukum alam. Bentham tidak puas dengan kekaburan dan ketidaktetapan teori-teori tentang hukum alam, dimana Utilitarianis memengetengahkan salah satu dari gerakan-gerakan periodik dari yang abstrak hingga yang konkret, dari yang idealitis hingga yang materialistis, dari yang apriori hingga yang berdasarkan pengalaman. Gerakan aliran ini merupakan ungkapan-ungkapan/tuntutan-tuntutan dengan ciri khas dari abad kesembilan belas<sup>12</sup>.

Tujuan mendasar dari legislasi, menurut ide ini, adalah untuk memberi manfaat bagi rakyat. Utilitarianisme menganggap kebahagiaan terbesar bagi individu sebagai ukuran terbaik efektivitas hukum. Kemampuan hukum untuk memberikan kebahagiaan kepada manusia menentukan apakah itu baik atau buruk, adil atau tidak<sup>13</sup>. Utilitarianisme menganggap manfaat sebagai tujuan utama hukum; Kebermanfaatan diartikan sebagai kebahagiaan (happines), yang tidak mempersoalkan baik tidaknya hukum, tetapi lebih pada pertanyaan apakah hukum dapat memberikan kebahagiaan bagi manusia<sup>14</sup>.

Selanjutnya menurut Mill kebahagiaan bagi semua orang yang terlibat dalam suatu keadaan, bukan kebahagiaan satu orang saja yang bertindak sebagai pelaku utama. Bahwa kebahagiaan satu orang tidak boleh dianggap lebih penting daripada kebahagiaan orang lain<sup>15</sup>.

Rudolf von Jhering (1800-1889), pencipta gagasan Utilitarianisme Sosial atau Yurisprudensi Interessen, adalah Utilitarian (kepentingan)

---

<sup>12</sup> W. Friedman, *Teori dan Filsafat Hukum; Idealisme Filosofis dan Problema Keadilan*, diterjemahkan dari buku aslinya Legal Theory oleh Muhamad Arifin, Disunting oleh Achmad Nasir Budiman dan Suleman Saqib, Jakarta : Rajawali, 1990, hlm 111.

<sup>13</sup> Lilik Rasyidi dalam Zainuddin Ali, *Filsafat Hukum*, Jakarta : Sinar Grafika, 2010, hlm 59

<sup>14</sup> Muh. Erwin, *Filsafat Hukum ; Refleksi Kritis Terhadap Hukum*, Jakarta : Rajawali Press, 2011, hlm 179.

<sup>15</sup> Darji Darmodiharjo dan Shidarta, *Pokok-Pokok Filsafat Hukum ; Apa dan Bagaimana Filsafat Hukum Indonesia*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama, 2008, hlm, 118

berikutnya. Tesisnya menggabungkan pandangan Bentham dan Stuart Mill, serta positivisme hukum John Austin. Tujuannya adalah pencipta segala hukum, menurut filsafat hukum Jhering, dan tidak ada aturan hukum yang tidak berawal dari tujuan ini, khususnya dalam tujuan praktis, sebagaimana dinyatakan dalam bukunya. Selanjutnya Jhering mengatakan bahwa tujuan hukum adalah untuk memaksimalkan kesejahteraan rakyat, dan evaluasi hukum dilakukan berdasarkan hasil pelaksanaan hukum, dan isi hukum adalah aturan-aturan yang mengatur pembangunan kesejahteraan negara berdasarkan hal tersebut. orientasi<sup>16</sup>.

Indonesia yang dalam praktek termasuk salah satu penganut aliran positivisme hukum negara menjadi hukum utama yang diberlakukan dalam masyarakat. Walaupun ada sifat pemaksa, namun perlu pula dipadukan dengan manfaat yang dikemukakan aliran Utilitarianisme yakni memberi kemanfaatan kepada sebanyak-banyaknya anggota masyarakat dan tidak berfokus pada kepentingan golongan tertentu yang disalut oleh kepentingan politik sesuai dengan tujuan dibentuknya pemerintahan negara Indonesia dalam Pembukaan UUD 45, yaitu kesejahteraan seluruh rakyat Indonesia dengan memperhatikan hak orang perorang atau individu. Dikaitkan dengan perlindungan konsumen, maka tidak hanya melindungi pengusaha dan konsumen tetapi juga bagi anggota masyarakat. Dengan ditaatinya hak dan kewajiban oleh pengusaha dan konsumen, maka akan berdampak pada lancarnya tujuan dibentuknya Peraturan OJK No : 1/POJK.07/2013, yaitu menunjang kegiatan penyelenggaraan sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat

---

<sup>16</sup> H.R. Otje Salman, S, *Loc Cit* hlm 44

guna perwujudan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil<sup>17</sup>.

## B. Teori Keadilan

Keadilan berdasarkan teori keadilan adalah jenis keadilan yang netral terhadap semua pihak yang melanggar hukum. Dapat ditentukan bahwa aparat penegak hukum harus tidak memihak terhadap segala sesuatu, terlepas dari karakteristik sosial mereka, baik dalam situasi baik atau buruk.

John Rawls mencoba menganalisis kembali kesulitan mendasar studi filsafat politik dalam bukunya "*Theory of Justice*" (Teori Keadilan) dengan menyelaraskan prinsip-prinsip kebebasan dan kesetaraan. Rawls mengakui bahwa pendekatannya sesuai dengan tradisi kontrak sosial, yang pertama kali didorong oleh sejumlah filsuf terkenal seperti John Locke, Jean Jacques Rousseau, dan Immanuel Kant, dan bahkan cenderung menghidupkan kembali gagasan kontrak utilitarian dan intuitif.

Dalam hal ini, kaum utilitaris mengusung konsep keadilan sebagai suatu keadaan dimana masyarakat dapat memperoleh kebaikan dan kebahagiaan secara sama-rata. Rawls berpendapat bahwa keadilan adalah kebajikan utama dari hadirnya institusi-institusi sosial (*social institutions*). Akan tetapi, menurutnya, kebaikan bagi seluruh masyarakat tidak dapat mengesampingkan atau mengganggu rasa keadilan dari setiap orang yang telah memperoleh rasa keadilan, khususnya masyarakat lemah. Oleh karena itu, sebagian kalangan menilai cara pandang Rawls sebagai perspektif "*liberal-egalitarian of social justice*".

Rawls secara khusus memajukan konsep prinsip keadilan dengan sepenuhnya memanfaatkan konsepsinya sendiri tentang "posisi awal" dan "selubung ketidaktahuan". Setiap teori kontrak, secara umum, memerlukan hipotesis, dan konsepsi Rawls tentang kontrak keadilan tidak terkecuali.

---

<sup>17</sup> Konsiderans Menimbang Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan Dengan Rahmat Tuhan Yang Maha Es, huruf a

Dirinya berusaha untuk memposisikan adanya situasi yang sama dan setara antara tiap-tiap orang di dalam masyarakat serta tidak ada pihak yang memiliki posisi lebih tinggi antara satu dengan yang lainnya, seperti misalnya kedudukan, status sosial, tingkat kecerdasan, kemampuan, kekuatan, dan lain sebagainya. Sehingga, orang-orang tersebut dapat melakukan kesepakatan dengan pihak lainnya secara seimbang.

## 1.6. Kerangka Konseptual

Perlindungan Hukum adalah segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasa aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk, seperti melalui pemberian restitusi, kompensasi, pelayanan medis, dan bantuan hukum<sup>18</sup> Menurut Satjipto Rahardjo, Perlindungan hukum adalah memberikan pengayoman terhadap hak asasi manusia (HAM) yang dirugikan orang lain dan perlindungan itu diberikan kepada masyarakat agar dapat menikmati semua hak-hak yang diberikan oleh hukum<sup>19</sup>.

Perlindungan Konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen<sup>20</sup>. Pengertian Konsumen di Amerika Serikat dan MEE, kata “Konsumen” yang berasal dari consumer sebenarnya berarti “pemakai”. Namun, di Amerika Serikat kata ini dapat diartikan lebih luas lagi sebagai “korban pemakaian produk yang cacat”, baik korban tersebut pembeli, bukan pembeli tetapi pemakai, bahkan juga korban yang bukan pemakai, karena perlindungan hukum dapat dinikmati pula bahkan oleh korban yang bukan pemakai. Menurut Undang-Undang Perlindungan Konsumen Pasal 1 angka 2, Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia

<sup>18</sup> Perlindungan Hukum, <https://www.suduthukum.com/2015/09/perlindungan-hukum>, diakses tanggal 14 Mei 2021, pukul 12:40 wib

<sup>19</sup> *Ibid*, hlm. 69

<sup>20</sup> Perlindungan Konsumen, [https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan\\_konsumen](https://id.wikipedia.org/wiki/Perlindungan_konsumen), diakses tanggal 15 Mei 2021, pukul 13:10 wib

dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat merupakan seorang individu maupun suatu organisasi, mereka memiliki peran yang berbeda dalam perilaku konsumsi, mereka mungkin berperan sebagai initiator, influencer, buyer, payer atau user.

Menurut Peraturan OJK, Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan<sup>21</sup>. Secara umum Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Konsumen dapat dikelompokkan yakni konsumen antara dan konsumen akhir. Konsumen adalah distributor, agen dan pengecer. Mereka membeli barang bukan untuk dipakai, melainkan untuk diperdagangkan. Sedangkan pengguna barang adalah konsumen akhir. Yang dimaksud konsumen akhir adalah konsumen akhir memperoleh barang atau jasa bukan untuk dijual kembali, melainkan untuk digunakan, baik bagi kepentingan dirinya sendiri, keluarga, orang lain dan makhluk hidup lain<sup>22</sup>. Pandangan lain mengatakan bahwa Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan<sup>23</sup>.

Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan,

<sup>21</sup> Peraturan OJK, Pasal 1 Ketentuan Umum, angka 2

<sup>22</sup> Tatik Suryani, Pengaruh Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian. (<http://cybercloning.blogspot.com/2011/04/pengaruh-persepsikonsumen-terhadap.html>), Diakses Pada Tanggal 6 April 2015

<sup>23</sup> Pengertian Konsumen, <https://id.wikipedia.org/wiki/Konsumen>, diakses tanggal 15 Mei 2021, pukul 15:50 WIB



Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah<sup>24</sup>.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah Lembaga independent dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan<sup>25</sup>. Selanjutnya Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah Lembaga independent dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan<sup>26</sup> didasarkan pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. (UU No.21/2011 tentang OJK). Undang-Undang ini dibentuk atas pertimbangan untuk untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil dalam kegiatan sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

## 1.7. Metode Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Metode Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu mengkaji dan menguji data berdasarkan data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari bahan hukum primer berupa aturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji yakni perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan terhadap transaksi melalui telepon. Disamping itu bahan hukum sekunder berupa buku-buku karangan ilmiah para ahli dan beberapa bahan tersier<sup>27</sup>, yaitu bahan-bahan yang memberikan informasi tentang bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder.

---

<sup>24</sup> Pasal 1 Nomor 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

<sup>25</sup> Otoritas Jasa Keuangan, [https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas\\_Jasa\\_Keuangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan), diakses tanggal 14 Mei 2021 pukul 16:22 wib

<sup>26</sup> Otoritas Jasa Keuangan, [https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas\\_Jasa\\_Keuangan](https://id.wikipedia.org/wiki/Otoritas_Jasa_Keuangan), diakses tanggal 14 Mei 2021 pukul 16:22 wib

<sup>27</sup> Rony Hanitijo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum Dan Jurimetri*, Ghalia Indonesia, Jakarta, 1990, hlm.53.

## 2. Pendekatan Masalah

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptis analitis yaitu menggambarkan upaya perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon dikaitkan dengan Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

## 3. Sumber Data

- 1) Penelitian kepustakaan (*Library Research*) yaitu penelitian terhadap berbagai peraturan perundang-undangan, literatur, dan tulisan ilmiah. Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ada tiga macam<sup>28</sup> :
  - a) Bahan hukum primer, yaitu bahan hukum yang mengikat, yang antara lain Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor :1 /POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan serta ketentuan-ketentuan dan asas-asas hukum dalam data sekunder lainnya.
  - b) Bahan hukum sekunder, yaitu bahan hukum yang memberi penjelasan terhadap bahan hukum primer yang terdiri dari buku-buku yang berhubungan dengan perlindungan konsumen lembaga jasa keuangan dan makalah hasil seminar yang ada hubungannya dengan penelitian.
  - c) Bahan tersier, yaitu bahan yang menjelaskan tentang bahan hukum primer dan sekunder yang terdiri dari kamus umum bahasa Indonesia, black law dictionary, majalah dan internet.

---

<sup>28</sup> Ira Aryanti Supjan, *Analisa Yuridis Penolakan Penyerahan Jaminan Oleh Debitur Atas Piutang Yang Dijaminkan Dengan Hak Tanggungan Pada Bank BCA*, Tesis, Magister Program Pasca Sarjana Universitas Padjadjaran Bandung, 2008, hlm. 16.

d) Analisis Data

Selanjutnya data dari hasil penelitian kepustakaan dan data hasil penelitian lapangan dianalisis dengan cara metode yuridis kualitatif artinya data tersebut dianalisis dengan tanpa menggunakan rumus-rumus dan angka-angka statistik.

### 1.8. Sistematika Penulisan

Dalam upaya memberikan gambaran yang utuh mengenai penelitian tesis berjudul *Perlindungan Hukum Atas Pelanggaran Terhadap Konsumen Jasa Keuangan Dalam Transaksi Melalui Media Telepon*, maka perlu diuraikan sistematika penulisan yang meliputinya sebagai berikut:

#### **BAB I**

#### **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka teoritis dan kerangka konseptual, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II**

#### **TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini akan membahas tinjauan umum mengenai peranan Otoritas Jasa Keuangan dalam Permasalahan Perlindungan Konsumen dan Praktek Transaksi Pada sistem Perbankan Sebagai Salah Satu Lembaga Jasa Keuangan.

#### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

Bab ini menguraikan tentang metode penelitian yang berupa, tipe penelitian, sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV****HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan tentang Deskripsi Kasus Pengaduan yang ada di Otoritas Jasa Keuangan, dan Pembahasan

**BAB V****PENUTUP**

Bab ini terdiri dari dua sub bab; yaitu Sub Bab tentang Kesimpulan dan Sub Bab tentang Saran