

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

- 1) Hambatan perlindungan konsumen adalah akibat dari belum adanya kepastian hukum terkait dengan prinsip kehati-hatian menyebabkan luasnya interpretasi pihak bank yang dapat melemahkan perlindungan hukum nasabah/konsumen, perjanjian yang bersifat baku sehingga konsumen berada dalam posisi tidak seimbang, kurang optimalnya pelaksanaan prinsip kehati-hatian dalam pelaksanaan tugas pihak bank HSBC berakibat terjadi kebocoran data. selanjutnya kendala penyelesaian kasus akibat kurang profesional dan kurang andalnya sarana bank.. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan membuat Konsumen Lembaga Jasa Keuangan sulit untuk mengetahui tindakan atau perbuatan apa yang harus dilakukan oleh konsumen. Ditambah dengan kurangnya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat berakibat terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan Lembaga Jasa Keuangan kepada konsumen. Keberadaan kedudukan konsumen yang memasuki kategori lemah akan memberikan sebuah ancaman yang disebabkan oleh alat hukum dimana tidak memiliki sebuah keamanan. Diketahui bahwa aturan undang-undang tidak memiliki tingkat yang cukup memadai dalam memberikan sebuah perlindungan kepada hak dari para konsumen dimana harus dilibatkan pada pelaksanaan menegakkan (*law enforcement*). Hal tersebut diketahui tidak memiliki adanya unsur ketegasan. Pada bagian lainnya, pandangan serta pemikiran dari pelaku usaha hanya terfokus kepada keuntungan yang dirasakan dimana dapat memberikan sebuah jaminan kepada para pelaku usaha dalam masa yang cukup lama.

- 2) Upaya Yang Dilakukan Oleh Pemerintah Dalam Pelaksanaan Perlindungan Hukum oleh OJK Terhadap Pelaksanaan Transaksi Pada Lembaga Jasa Keuangan Yang Dilakukan Melalui Telepon adalah Sesuai Undang-Undang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan adalah proses penyelesaian yang dilakukan atas pelanggaran transaksi melalui telepon pada Lembaga Jasa Keuangan, dapat dilakukan atas pengaduan dengan dugaan indikasi pelanggaran dan akan diteruskan Direktorat Pengawasan Konsumen (DPKS) kepada satuan kerja pengawasan terkait dan dapat diupayakan penyelesaiannya melalui proses fasilitasi Oleh DPKS. Atas proses tersebut sebagaimana tercantum pada Pasal 40 dan Pasal , juga masyarakat. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013, maka Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara Pelaku Usaha Jasa Keuangan dengan Konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan, pada Anggota Dewan Komisioner Yang membidangi edukasi dan perlindungan Konsumen dengan persyaratan kerugian Konsumen yang ditimbulkan oleh Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang Perbankan, dan apabila terbukti terjadi pelanggaran, maka akan dikenakan sanksi

## 5.2. Saran

- 1) Permasalahan perlindungan konsumen secara garis besar telah diatur dalam Undang-Undang perlindungan konsumen dan mengenai telemarketing inipun telah tercantum pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013, namun pada ketentuan Pasal 19 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor : 1/POJK.07/2013 tersebut belum tergambar secara detail mengenai bentuk pelanggaran seperti apa saja yang dapat dikategorikan sebagai pelanggaran yang harus dihindari dan proses yang bagaimana untuk dapat dipergunakan oleh pihak pemberi jasa jika proses pelaksanaan transaksi tersebut dilakukan melalui telepon. Maka perlu adanya norma baru dalam Undang-Undang Perbankan tentang penggunaan

perjanjian baku, agar lebih menjamin kepastian hukum bagi nasabah sebagai konsumen agar lebih paham dan mengetahui tentang haknya serta perlindungan hukum yang didapat 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. Berdasarkan dari Undang-Undang Konsumen dan Peraturan OJK tersebut, maka akibat hukumnya setiap pihak yang melakukan proses transaksi haruslah mengetahui dan mengerti dari pemberlakuan aturan ini, sehingga perlu adanya sosialisasi yang lebih kepada para pihak yang melakukan transaksi tersebut pada khususnya dan masyarakat pada umumnya, sehingga tercapainya suatu kesadaran hukum yang menyeluruh. Demi terwujudnya suatu penegakan hukum yang optimal, terkait perlindungan konsumen ini maka peran dan eksistensi dari lembaga Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga baru yang diharapkan menjadi tonggak perubahan dalam menegakkan perlindungan hukum konsumen di Indonesia, mengingat saat ini lembaga peradilan kita terkesan menganut proses birokrasi yang panjang dalam menerbitkan suatu putusan hukum dalam memecahkan suatu permasalahan atau kasus hukum, sehingga dengan adanya lembaga Otoritas Jasa Keuangan (OJK) ini diharapkan dapat memutus mata rantai birokrasi tersebut, dan masyarakat dapat mendapatkan putusan dan keadilan secepat mungkin.