BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen sebagai alternatif penyelesaian sengketa oleh OJK Sumatera Barat terdiri dari beberapa tahap. Sebelum pengaduan konsumen diselesaikan oleh Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat, konsumen pelaku usaha jasa keuangan terlebih dahulu harus meminta penyelesaian atas pengaduannya kepada PUJK yang bersangkutan terlebih dahulu. Apabila sudah melakukan upaya penyelesaian antara konsumen dengan PUJK, namun tidak menemukan kesepakatan bersama, baru pengaduan konsumen tersebut dapat dimintakan penyelesaiannya melalui fasilitasi oleh OJK. Tahap pertama pada fasilitasi pengaduan oleh OJK adalah pra fasilitasi yang terdiri dari beberapa proses, yaitu penerimaan informasi, pemberian informasi dan pengaduan. Setelah masuknya pengaduan yang berindikasi sengketa kemudian akan diteruskan ke verifikasi awal dan verifikasi lanjutan. Tahap kedua adalah pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan yang terdiri dari beberapa proses, yaitu perjanjian fasilitasi antara konsumen dan PUJK, proses fasilitasi antara konsumen dan PUJK, dan akta kesepakatan/ berita acara antara konsumen dan PUJK. Tahap ketiga adalah pasca fasilitasi yang terdiri dari proses pelaksanaan akta kesepakatan dan

pengawasan (*monitoring*) tahap fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen dilaksanakan berdasarkan ketentuan yang diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013.

2. kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan fasilitasi penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan oleh OJK khususnya di Sumatera Barat yaitu kurangnya sumber daya manusia khususnya fasilitator di bidang fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen sehingga dalam pelaksanaannya OJK Sumatera Barat belum dapat melaksanakan fungsi perlindungan konsumennya secara maksimal sebagaimana yang termuat dalam POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain itu permasalahan dari pihak konsumen sendiri yang keberatan dalam melengkapi pers<mark>yar</mark>atan dan dokumen yang diperlukan dalam proses penyelesaian pengaduan sehingga jarang sekali ada pengaduan yang naik sampai ke tahap penyelesaian melalui fasilitasi. Hal ini dikarenakan rasa pesimis dari pihak konsumen mengingat fasilitator yang berasal dari OJK notabenenya adalah berasal dari kalangan sektor jasa keuangan sehingga sulit mendapatkan keadilan dan untuk mengedepankan kepentingannya. Kendala lain yang kemudian juga dapat timbul adalah dimungkinkan timbulnya friksi atau tumpang tindih terkait dengan pengaturan dan pembinaan serta pengawasan mekanisme penyelesaian sengketa. Mengingat

penyelesaian melalui fasilitasi hanya merupakan salah satu bentuk penyelesaian sengketa dari lembaga-lembaga penyelesaian sengketa secara non peradilan yang sudah ada sebelumnya.

B. Saran

- 1. Kepada Otoritas Jasa Keuangan Sumatera Barat diharapkan dapat segera memenuhi kebutuhan sumber daya manusia khususnya fasilitator yang bertugas sebagai mediator dalam pelaksanaan penyelesaian pengaduan dan sengketa konsumen sehingga pelaksanaan penyelesaian pengaduan dapat dijalankan penuh oleh otoritas jasa keuangan regional Sumatera Barat.
- 2. Diharapkan OJK lebih gencar melakukan sosialisasi kepada masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui bahwa sengketa yang terjadi antara masyarakat dengan pelaku usaha jasa keuangan dapat diselesaikan melalui fasilitasi oleh OJK, atau bisa juga dengan melakukan himbauan kepada PUJK dengan cara mencantumkan klausul pada perjanjian antara konsumen dengan PUJK, yaitu klausul yang memuat bahwa para pihak sepakat menggunakan fasilitas penyelesaian pengaduan dari OJK untuk menyelesaikan sengketa;
- 3. Kepada masyarakat khususnya konsumen disektor jasa keuangan diharapkan menjadi konsumen yang cerdas dalam memilih ataupun menggunakan produk dan jasa dari pelaku usaha sektor jasa keuangan

agar kemungkinan timbulnya kerugian yang menyebabkan sengketa dapat diperkecil.

