SKRIPSI

IMPLEMENTASI POJK NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN FASILITASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN SENGKETA KONSUMEN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN SUMATERA BARAT

Draft skripsi

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Hukum

Oleh:

ANGGELA PERMATA SARI

1110112177

PROGRAM KEKHUSUSAN : HUKUM PERDATA BISNIS

Pembimbing 1 : . Dr. Hj. YuliaMirwati, S.H.,C.N.,M.H

Pembimbing 2 : Andalusia, S.H.,M.H

FAKULTAS HUKUM

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2016

IMPLEMENTASI PERATURAN OTORITAS JASA KEUANGAN NOMOR 1/POJK.07/2013 TENTANG PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN FASILITASI PENYELESAIAN PENGADUAN DAN SENGKETA KONSUMEN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN SUMATERA BARAT (STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH SUMATERA BARAT)

(Anggela Permata Sari, 1110112177, Fakultas Hukum Universitas Andalas, 71 halaman, 2016)

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal-hal yang dapat merugikan konsumen. Otoritas Jasa Keuangan merupakan salah satu lembaga yang bertugas mengawasi jalannya kegiatan usaha lembaga keuangan sekaligus mempunyai tujuan menciptakan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindunagan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. OJK memberikan perlindungan konsumen dalam bentuk memberikan fasilitasi penyelesesaian pengaduan yang berindikasi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Lingkup penulisan karya ilmiah ini penulis batasi dengan rumusan masalah: Bagaimana pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen sektor jasa keuangan oleh OJK Sumatera Barat dan kendala apa saja yang terjadi dalam pelaksanaan fasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen dengan menggunakan metode penelitian yuridis empiris. Dari hasil penelitian diketahui bahwa mekanisme permohonan penyelesaian sengketa oleh OJK Sumatera Barat dilakukan dengan dua tahap yaitu *internal dispute resolution* dan *external dispute resolution*. Setelah dilakukan penelitian, dapat diketahui bahwa fasilitasi penyelesaian pengaduan oleh OJK sudah dapat diselesaikan sendiri oleh masing-masing PUJK melalui tahap *internal dispute resolution*. Hal ini menandakan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan Sumatera Barat sudah melaksanakan dengan baik mekanisme perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Kemudian dalam pelaksanaannya terdapat berbagai kendala dalam pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen diantaranya yaitu dari pihak konsumen itu sendiri, dari pihak OJK, juga dari pihak PUJK. Selanjutnya yang dapat menjadi catatan yaitu pelaksanaan fasilitas penyelesaian pengaduan oleh OJK ini belum membudaya di kalangan masyarakat, diharapkan OJK lebih gencar lagi dalam melakukan sosialisasi mengenai edukasi dan perlindungan konsumen, sehingga perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan melalui penyelesaian pengaduan dan sengketa konsumen oleh OJK Sumatera Barat dapat benar-benar terwujud.