

**SAMBUTAN ANGGOTA DEWAN KOMISIONER
BIDANG EDUKASI DAN PERLINDUNGAN KONSUMEN
PADA SEMINAR NASIONAL
PEMBERDAYAAN KONSUMEN DAN PENINGKATAN KAPASITAS
LEMBAGA JASA KEUANGAN DALAM PERLINDUNGAN KONSUMEN
SEKTOR JASA KEUANGAN
JAKARTA, 10 MARET 2015**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Selamat pagi dan salam sejahtera untuk kita semua.

Yth. Dirjen Standarisasi dan Perlindungan Konsumen Kementerian Perdagangan
Republik Indonesia, Bp. Widodo

Yth. Pejabat dari Bank Indonesia, Lembaga Negara dan Kementerian,

Yth. Para Pejabat dilingkungan OJK,

Yth. Para Narasumber

Hadirin dan undangan yang berbahagia,

1. Pertama-tama, perkenalkan saya mengajak hadirin sekalian untuk bersama-sama memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan kesempatan pada kita untuk dapat berkumpul di tempat ini menghadiri acara Seminar Nasional Pemberdayaan Konsumen dan Peningkatan Kapasitas Lembaga Jasa Keuangan dalam Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
2. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada pihak Kementerian Perdagangan, Bank Indonesia, perwakilan dari pelaku usaha jasa keuangan, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa, serta pihak terkait lainnya yang telah mendukung terselenggaranya kegiatan seminar nasional ini, serta saya sampaikan terima kasih pula kepada seluruh peserta yang telah meluangkan

waktu untuk hadir di seminar nasional ini, mengingat seminar nasional ini merupakan hal penting dalam peningkatan dan penguatan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Bapak, Ibu dan hadirin yang saya hormati,

3. Diawal sambutan ini saya ingin menjelaskan terlebih dahulu makna dari perlindungan konsumen yang diamanatkan UU kepada OJK. Fungsi perlindungan konsumen yang dirumuskan oleh pembuat UU OJK tersebut dilatarbelakangi kondisi belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan ditengah globalisasi sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial yang menciptakan sistem keuangan yang kompleks, dinamis, dan saling terkait antara produk maupun lembaganya. Secara konkrit, permasalahan yang sering timbul misalnya:
- Ketidakjelasan konsumen mengenai isi perjanjian/kontrak atas produk keuangan yang dibelinya;
 - Masih banyak Konsumen yang tidak memiliki itikad baik ketika berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, misalnya dengan memalsukan identitas, tidak memberikan informasi yang benar, ataupun wanprestasi karena alasan yang tidak jelas;
 - Mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang timpang antar sektor jasa keuangan;
 - Penawaran-penawaran produk dan jasa keuangan melalui saluran komunikasi pribadi seperti SMS, telpon, dan email;
 - Penawaran investasi illegal dengan yang semakin banyak, bahkan memalsukan informasi dan keterangan seakan-akan kegiatannya legal dan telah dikonfirmasi kepada regulator;
 - Adanya permasalahan tindak pidana yang menjadikan bank dan nasabah sebagai sasaran kejahatannya seperti phishing, carding, pencurian data/informasi nasabah, dll.

4. Memperhatikan kondisi tersebut, dalam menjalankan fungsi perlindungan konsumen OJK tidak bisa semata-mata hanya fokus pada aspek perlindungan dan pemberdayaan konsumen saja, namun juga penting untuk meningkatkan kapasitas Pelaku Usaha Jasa Keuangan dalam perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Kedua hal ini menjadi kunci bagi terciptanya perlindungan di sektor jasa keuangan yang menyeluruh/komprehensif, seimbang, berkesinambungan, bertanggung jawab dan berkeadilan. Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran Lembaga Jasa Keuangan sehingga mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat pada sektor jasa keuangan. Kondisi ini tentunya akan memastikan terlaksananya intermediasi di sektor jasa keuangan dengan baik demi mendukung terciptanya pertumbuhan di sektor jasa keuangan yang mampu berkontribusi kepada perekonomian nasional.

Hadirin yang berbahagia,

5. Untuk mencapai kondisi yang menjadi harapan kita semua tadi tentunya tidak mungkin dilakukan dalam waktu singkat. Ini merupakan suatu proses yang bisa jadi merupakan *pursuit of idealism* karena dinamika di sektor jasa keuangan yang penuh inovasi dan terus menerus berkembang. Upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan tersebut telah dimulai OJK pada tanggal 31 Desember 2012, ketika untuk pertama kalinya OJK menjalankan fungsi pengaturan dan pengawasan di sektor pasar modal dan industri keuangan non bank.
6. Dalam upaya meningkatkan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia kita tentunya juga memperhatikan banyak aspek, baik itu dari sisi internasional maupun kondisi lokal di Indonesia. Dari sisi internasional, kita mempelajari dan berupaya memahami berbagai isu perlindungan konsumen yang mengemuka, misalnya yang terjadi di Amerika Serikat dan Australia yang

berupaya untuk meningkatkan pemberdayaan konsumen sekaligus PUJK dalam aspek perlindungan konsumen, seperti informasi mengenai hak dan kewajiban konsumen, pedoman pemasaran produk keuangan oleh PUJK, dan juga penanganan sengketa oleh PUJK.

7. Selain itu, kita juga mengamati kondisi di Indonesia untuk memahami bagaimana praktek yang terjadi di sektor jasa keuangan sehingga *policy response* yang dilakukan OJK kedepannya dapat efektif di lapangan, misalnya mengenai sifat konsumen yang tidak mau tahu mengenai risiko, biaya dan persyaratan lainnya dari suatu produk/layanan, banyaknya konsumen yang tidak memiliki itikad baik ketika berhubungan dengan PUJK, perlunya peningkatan transparansi ketika PUJK memasarkan produk, dan mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang harus diakui masih belum maksimal dilakukan oleh PUJK.
8. Perlu kita pahami bersama bahwa perlindungan konsumen merupakan system atau rangkaian kebijakan dan kegiatan yang meliputi edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan serta fasilitasi penyelesaian sengketa bagi konsumen sektor jasa keuangan dan masyarakat pengguna jasa keuangan. Dengan penerapan sistem perlindungan konsumen yang baik, maka segala permasalahan yang timbul dapat tertangani dengan baik oleh system tersebut. Oleh karena itu, untuk menyamakan *level playing field* perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, langkah pertama yang dilakukan oleh OJK adalah menyiapkan *framework* perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. *Framework* tersebut selanjutnya kita kenal dengan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan ini demikian pentingnya sehingga menjadi POJK pertama yang dikeluarkan oleh OJK sejak mulai beroperasi.
9. Hal-hal yang diatur dalam POJK No. 1/2013 tersebut yang menjadi landasan bagi perlindungan konsumen sektor jasa keuangan di Indonesia. 5 (lima)

prinsip perlindungan konsumen (transparansi, perlakuan yang adil, keandalan, kerahasiaan dan keamanan data/informasi nasabah, dan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau) menjadi pedoman pelaksanaan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, yang dalam implementasinya mengalir sesuai *business cycle* suatu produk atau layanan yaitu dari persiapan produk, penyusunan mekanisme internal di lembaga jasa keuangan, penerimaan atau *entry phase*, *exit phase* sampai dengan mekanisme penanganan pengaduan ataupun penyelesaian sengketa.

Bapak, Ibu dan Hadirin yang terhormat,

10. Penerapan prinsip perlindungan konsumen sesuai yang diatur dalam POJK No. 1/2013 sangat penting untuk kita pahami dan implementasikan bersama, baik itu dari aspek pemberdayaan konsumen maupun peningkatan kapasitas PUJK dalam perlindungan konsumen. Dari sisi konsumen, kesempatan untuk dapat memahami produk dan layanan yang ditawarkan kepadanya dalam rangka menilai apakah produk atau layanan tersebut sesuai dengan kebutuhannya, apa manfaat yang dapat diterima, berapa biaya yang harus ditanggung konsumen, apa hak dan kewajibannya, maupun profil risikonya menjadi sangat penting dalam kaitan pemberdayaan konsumen. Disamping itu, konsumen juga mengetahui apa yang harus dilakukan bila ada yang perlu dikeluhkan atas produk dan layanan yang dimilikinya.

11. Bagi PUJK, penyediaan informasi mengenai produk dan layanan merupakan tantangan tersendiri, karena pemasaran yang bertanggung jawab hanya akan terjadi bila informasi mengenai produk dan layanan cukup tersedia dan dapat dipahami oleh konsumen. Hal ini tentunya akan berkontribusi pada pendalaman pasar dan perluasan basis nasabah.

Hadirin yang berbahagia,

12. Disamping menyediakan *framework* perlindungan konsumen sektor jasa keuangan melalui POJK No. 1/2013 tadi, OJK juga berupaya untuk menyediakan sarana dan infrastruktur pendukung agar upaya untuk meningkatkan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dapat berjalan dengan baik. Hal ini merupakan bagian dari komitmen OJK untuk mendukung tumbuh kembangnya sektor jasa keuangan. Dari sisi pelayanan bagi konsumen, OJK saat ini telah memiliki Layanan Konsumen OJK yang dapat dengan mudah diakses melalui nomor telpon 1-500-655. Layanan ini bagaikan ***quantum leap*** yang terjadi di sektor jasa keuangan di Indonesia. Saya mengatakan demikian karena Layanan ini benar-benar dibangun dari nol, berawal dari sebuah konsep sederhana untuk segera memberikan layanan informasi dan pengaduan kepada Konsumen ketika OJK baru beroperasi, sampai dengan saat ini yang telah menggunakan teknologi *Customer Relationship Management (CRM)* dan didukung *Knowledge Management System (KMS)* yang memadai dan memungkinkan terjadinya interaksi antara OJK dengan Konsumen dan PUJK dalam aspek permintaan informasi, pelaporan dan pengaduan oleh konsumen atau yang biasa disebut system yang berkemampuan *traceable* dan *trackable*.

13. Infrastruktur lainnya yang telah dan sedang diupayakan oleh OJK bersama industri jasa keuangan adalah penyediaan layanan penyelesaian sengketa diluar pengadilan oleh lembaga mediasi di setiap sektor jasa keuangan yang kita namakan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS). Saat ini sektor jasa keuangan patut bangga pada dirinya karena seluruh pelaku usaha jasa keuangan memahami pentingnya penanganan pengaduan secara professional, efektif, dan efisien. Untuk mendukung antusiasme industri jasa keuangan tersebut, OJK telah mengeluarkan Peraturan OJK No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. POJK No. 1/2014 tersebut pada dasarnya berupaya untuk memberikan pedoman bagi

seluruh pelaku usaha jasa keuangan dalam penanganan pengaduan dan sengketa dengan menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektivitas.

Saudara-Saudara yang terhormat,

14. Penyelesaian pengaduan di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 tahapan.

Yang pertama adalah tahapan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan itu sendiri atau yang biasa disebut *Internal Dispute Mechanism* (IDR). Untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha jasa keuangan dalam pelaksanaan IDR tersebut, OJK telah menyelenggarakan program workshop pelatihan penanganan pengaduan, mediasi, arbitrase dan adjudikasi kepada sekitar 190 orang perwakilan pelaku usaha jasa keuangan. Program workshop tersebut juga akan dilaksanakan di tahun 2015 ini. Dengan demikian, kapasitas Pelaku Usaa Jasa Keuangan dapat lebih ditingkatkan dalam penanganan pengaduan, termasuk mekanisme di internal masing-masing lembaga jasa keuangan.

15. Namun adakalanya penanganan pengaduan oleh Lembaga Jasa Keuangan tersebut tidak berbuah kesepakatan. Oleh karena itulah, untuk melindungi seluruh pihak yang bersengketa, baik itu konsumen dan Lembaga Jasa Keuangan, maka diperlukan adanya suatu mekanisme penyelesaian sengketa yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan dan berkeadilan. Untuk itulah maka diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa pada tahapan selanjutnya yang biasa disebut *External Dispute Resolution* (EDR) atau penyelesaian sengketa diluar pengadilan. Penyelesaian sengketa melalui mekanisme EDR ini sangat penting untuk tersedia di industry jasa keuangan dengan harapan setiap permasalahan yang timbul dapat diupayakan penyelesaiannya melalui mekanisme yang ada di industry jasa keuangan dengan harapan dapat ditangani secara professional, adil dan efektif. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan konsumen dan masyarakat terhadap

system keuangan kita. Untuk itu, OJK pun sangat berkepentingan untuk memastikan mekanisme EDR dapat berjalan dengan baik.

16. Untuk sektor jasa keuangan, penyelesaian sengketa melalui mekanisme EDR dapat dilakukan melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Beberapa sektor keuangan telah memiliki mekanisme EDR yang cukup *advanced*, sebut saja sektor perasuransian yang telah memiliki Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), sektor pasar modal yang telah memiliki Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), dan sektor dana pensiun yang belum lama ini juga telah mendirikan Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP). Untuk sektor jasa keuangan lainnya, Sektor Modal Ventura juga telah melakukan aksi nyata dengan membentuk Badan Arbitrase Modal Ventura Indonesia (BAVI). Langkah konkret dari sektor keuangan lainnya seperti perusahaan pembiayaan, penjaminan, pegadaian, dan perbankan kita harapkan dapat terwujud dalam waktu yang tidak terlalu lama, sehingga dapat mempersiapkan diri sebelum beroperasi pada awal tahun 2016 yang akan datang. Selain itu, untuk mendukung pelaksanaan penyelesaian sengketa melalui LAPS tersebut, OJK saat ini sedang menggodok bentuk dukungan yang diperlukan oleh LAPS, tentunya berdasarkan informasi dan masukan yang diterima dari LAPS yang telah ada maupun asosiasi industri jasa keuangan yang selama ini cukup intens berkomunikasi dengan OJK dalam mempersiapkan pembentukan LAPS di industrinya masing-masing.

Bapak, Ibu dan Hadirin yang berbahagia,

17. Dalam melaksanakan upaya perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, tentunya terdapat titik singgung dengan berbagai pihak yang selama ini juga memiliki otoritas menjalankan fungsi perlindungan konsumen. Kita mengetahui bersama keberadaan Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN) dan Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) di daerah-daerah yang juga menangani sengketa antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

18. Disamping itu, Bank Indonesia sebagai otoritas sistem pembayaran juga memiliki kepentingan untuk memastikan terlindunginya konsumen dan masyarakat pengguna jasa sistem pembayaran. Adapun pengaduan ke YLKI yang berkaitan dengan sektor keuangan juga cukup banyak dan harus diselesaikan dengan baik. Oleh karena itulah, OJK senantiasa berupaya untuk menjalin kemitraan strategis dengan Kementerian Perdagangan, Bank Indonesia, BPKN, YLKI, dan penggiat perlindungan konsumen.
19. Kemitraan dengan seluruh pihak tersebut bukan hanya dilakukan dalam aspek penanganan pengaduan ataupun sengketa saja. OJK bersama-sama Bank Indonesia telah melaksanakan beberapa program bersama dalam konteks perlindungan konsumen, seperti dalam pelaksanaan edukasi kepada masyarakat, maupun melakukan program khusus kepada Tenaga Kerja Indonesia yang saat ini sedang dimatangkan perencanaannya bersama instansi terkait.

Bapak, Ibu dan hadirin yang saya hormati,

20. Saya berharap agar seminar nasional yang kita selenggarakan hari ini dapat membuka wawasan kita semua mengenai aspek perlindungan konsumen yang akan dibahas oleh beberapa narasumber. Pada kesempatan yang berbahagia ini saya juga mengucapkan terima kasih atas kesediaan para narasumber untuk hadir dan berbagi pengetahuan dan pengalamannya dalam kaitan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.
21. Akhir kata, saya ucapkan selamat mengikuti seminar hari ini, semoga dapat memberikan manfaat bagi kemajuan dan perkembangan sektor jasa keuangan di Indonesia.

Wabillahi Taufik Walhidayah.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kusumaningtuti S. Soetiono
Anggota Dewan Komisioner
Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen