



Accountability Brief

Pengarah:
Inosentius Samsul
(Kepala Badan Keahlian DPR RI)

Penanggungjawab:
Djustiawan Widjaya

Tim Penulis:
Faqih Nur Huda
Cahyo Bagaskara
Alfi Mufida Ahmad

RISIKO DAN PERMASALAHAN PERLINDUNGAN KONSUMEN KEUANGAN OLEH OJK

Isu Strategis

Lahirnya Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU P2SK) menjadi salah satu instrumen penguat sebagai solusi menuju sektor keuangan yang dipercaya oleh masyarakat. Selain itu, undang-undang ini sekaligus mempertegas mandat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk melakukan pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi serta melakukan penguatan perlindungan konsumen di sektor keuangan dengan tujuan untuk mereformasi sektor keuangan nasional menjadi lebih lincah (*agile*), responsif dan kuat terhadap pesatnya perkembangan industri keuangan yang semakin kompleks dan beragam.

Sebenarnya, penguatan pengawasan serta perlindungan konsumen ini mulai menjadi perhatian sejak terjadinya krisis finansial secara global di tahun 2008/09 seperti yang disebutkan oleh UNCTAD:

*“The global financial crisis of 2008/09 served to **demonstrate the lack of effective consumer protection in the financial sector**, prompting Governments to establish or strengthen consumer protection laws, policies, and enforcement agencies. Financial consumer protection should be an integral part of the legal, regulatory, and supervisory framework, and effective legal and judicial or supervisory mechanisms should exist to protect consumers from and sanction against financial frauds, abuses, and errors”¹*

Untuk memahami konteks tulisan ini, penulis mencoba untuk menjelaskan secara singkat terkait dengan kasus “*subprime mortgage*” atau istilah untuk pemberian pinjaman untuk kredit perumahan oleh debitur kepada konsumen yang memiliki jejak kredit buruk atau bahkan belum memiliki riwayat kredit sama sekali. Salah satunya adalah perusahaan JPMorgan Chase & Co yang telah diputuskan dan setuju untuk membayar ganti rugi sebesar 13 miliar USD² karena terbukti memberikan informasi menyesatkan terkait kualitas sekuritas kepada para investor sebagaimana disebutkan oleh Jaksa Agung Erik Holder pada tahun 2013 sebagai berikut:

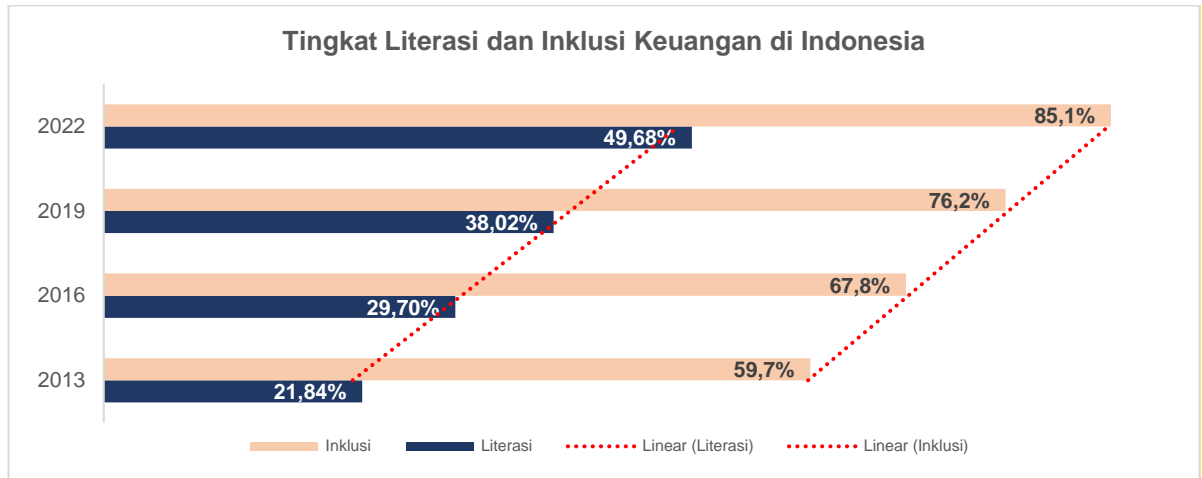
*“JPMorgan was not the only financial institution during this period to **knowingly bundle toxic loans and sell them to unsuspecting investors...**”³*

¹ UNCTAD. 2022. “Financial Consumer Protection, Including Financial Education and Literacy”.

² U.S. Department of Justice press release. 2013. Yang dapat diakses dalam <https://www.justice.gov/opa/pr/justice-department-federal-and-state-partners-secure-record-13-billion-global-settlement>

³ Ibid.

Uraian singkat diatas menyadarkan kita bahwa terdapat kasus inovasi keuangan namun karena tidak disertai dengan rasa “*unsuspecting*” atau minimnya pengetahuan keuangan oleh konsumen dapat berdampak negatif kepada negara. Oleh karena itu, dibutuhkan pengetahuan akan produk keuangan agar kondisi tersebut tidak terulang kembali, khususnya di Indonesia. Salah satu alasannya adalah karena kondisi gap sebesar 35,42% (2022) antara indeks literasi dan inklusi keuangan dan masih minimnya indeks literasi keuangan di Indonesia sebesar 49,68% (2022) yang digambarkan dalam grafik dibawah ini:⁴



Dengan adanya gap antara literasi dan inklusi keuangan tersebut nyatanya telah membahayakan sebagian besar masyarakat Indonesia, seperti contohnya adalah terkait kasus *binary option*, investasi bodong maupun pinjaman *online* yang ramai diperbincangkan di tahun 2022. Beberapa contoh kasus tersebut merupakan contoh singkat yang disebabkan oleh adanya kemudahan akses kepada produk keuangan yang tidak disertai oleh pengetahuan maupun kendali yang memadai itu dapat memberikan efek negatif.⁵ Sehingga, disinilah negara memainkan peranan penting untuk dapat memfasilitasi konsumen dengan cara memberikan edukasi atau literasi keuangan maupun perlindungan kepada konsumen agar konsumen keuangan dapat terlindungi dari praktik-praktik buruk para penyedia jasa keuangan seperti yang terjadi di Amerika Serikat.

Secara singkat, kasus *subprime mortgage* merupakan sebuah inovasi dalam produk keuangan yang sebenarnya memiliki manfaat yang bagus karena dapat mendanai dan telah memberikan akses kepada konsumen untuk dapat memiliki rumah. Namun akibat dari penyalahgunaan inovasi produk keuangan oleh perusahaan jasa keuangan yang disertai dengan lemahnya pengawasan atas industri ini nyatanya justru menciptakan kondisi krisis bagi konsumen maupun negara. Hal ini membuat kita memahami bahwa terjadinya krisis finansial secara global tahun 2008/09 disebabkan karena adanya penggunaan inovasi di sektor keuangan yang berlebihan dan juga tidak terkendali, tidak memadainya pengawasan oleh otoritas keuangan, serta kegagalan untuk memberikan edukasi dan perlindungan konsumen dalam sektor keuangan dapat melebar dan menyebabkan negara tidak dapat menjaga stabilitas keuangannya.

Tulisan ini mencoba untuk menganalisis serta memaparkan informasi terkait temuan permasalahan perlindungan konsumen oleh OJK yang diungkap oleh Badan Pemeriksa Keuangan dalam laporan hasil pemeriksaannya. Tulisan ini juga mencoba untuk memberikan saran perbaikan kepada Alat Kelengkapan Dewan khususnya Komisi XI DPR RI yang membidangi urusan keuangan dan perbankan.

⁴ OJK. Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022.

⁵ Kompas. 2022. Yang dapat diakses dalam <https://money.kompas.com/read/2022/02/14/131000326/banyak-yang-terjebak-binary-option-ini-biang-keroknya>

Permasalahan

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan sebagai lembaga yang melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan didasarkan pada Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) sebagaimana telah diubah dengan UU PPSK, OJK merupakan satu-satunya otoritas pengaturan dan pengawasan industri jasa keuangan yang memiliki kewenangan untuk mengawasi seluruh lembaga jasa keuangan formal di Indonesia. Berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf c UU OJK disebutkan bahwa salah satu tujuan dibentuknya OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dalam melakukan kegiatan dalam sektor jasa keuangan.

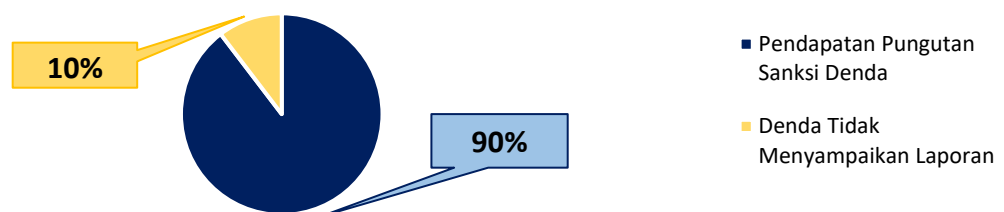
Namun di dalam pelaksanaannya masih ditemukan permasalahan, yaitu salah satunya pengawasan terintegrasi yang dilakukan oleh OJK belum terlaksana secara efektif. Hal tersebut terlihat dari Laporan BPK tahun 2021 dan 2022 yang diketahui bahwa terdapat permasalahan terkait keterlambatan penyampaian laporan layanan pengaduan TA 2021 sebagaimana tertera dalam tabel berikut:

Tahun	TW	Presentase Tingkat Kepatuhan PUJK Melaporkan Layanan Pengaduan
2019	I	57,60%
	II	59,82%
	III	60,83%
	IV	57,10%
2020	I	58,38%
	II	57,87%
	III	55,01%
	IV	53,33%
2021	I	53,24%
	II	51,55%
	III	49,08%
	IV	1,37%

Rekapitulasi Pendapatan dan Potensi Denda Penyampaian Laporan Pelayanan Pengaduan TA 2021

Jenis Sektor	Pendapatan Pungutan Sanksi Denda	Denda Keterlambatan Penyampaian Laporan	Denda Tidak Menyampaikan Laporan
	<i>Dalam Rupiah</i>		
Perbankan	52.534.097.800	1.066.300.000	6.330.000.000
Pasar Modal	48.126.347.910	185.700.000	1.697.400.000
IKNB	10.667.620.826	552.200.000	4.851.200.000
Jumlah	111.328.066.536	1.804.200.000	12.878.600.000

Proporsi antara Pendapatan dan Potensi Denda TA 2021



Pertama, berdasarkan tabel dan grafik di atas dapat dijelaskan bahwa OJK belum secara optimal melakukan pengawasan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) atas laporan pengaduan konsumen. Hal tersebut terlihat dari masih terdapatnya potensi denda atas keterlambatan penyampaian laporan layanan pengaduan yang belum ditagih dengan nominal sebesar Rp12,878 miliar dan jika dilihat dari total pendapatan pungutan sanksi denda yang jumlahnya sebesar Rp111,328 miliar, denda keterlambatan ini bernilai 10% dari jumlah total. Hal ini tentu saja menyebabkan terdapatnya potensi kekurangan pendapatan pungutan dari pengenaan sanksi serta menunjukkan adanya ketidakpatuhan dalam penyampaian laporan layanan pengaduan PUJK kepada OJK sebagaimana diamatkan oleh POJK No.18/POJK.07/2018.

Selain itu dalam temuan yang sama, BPK menyatakan bahwa hasil klarifikasi lebih lanjut dengan pengawas sektor perbankan, pasar modal dan IKNB OJK, menunjukkan bahwa tidak terdapat pemantauan maupun penagihan denda atas keterlambatan penyampaian laporan layanan pengaduan oleh OJK selama tahun 2021, padahal tingkat kepatuhan PUJK dalam melaporkan layanan pengaduan ke OJK tergolong masih sangat rendah.

Tidak tertibnya OJK dalam melakukan penagihan atas denda keterlambatan penyampaian laporan tersebut mengindikasikan bahwa OJK belum secara optimal dapat melakukan fungsinya sebagai pengawas serta pelindung konsumen sebagaimana diamatkan dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 yang telah diubah menjadi POJK No. 6/POJK.07/2022. Sehingga, dengan absennya monitoring atas pemantauan dan penagihan denda atas laporan pengaduan seperti yang dijelaskan dalam paragraf di atas, mengakibatkan PUJK berpotensi menganggap remeh pentingnya laporan pengaduan konsumen dan membuat OJK tidak dapat secara optimal untuk melakukan pengawasan *market conduct* serta tidak dapat melindungi konsumen dari kasus-kasus yang tidak termonitor seperti kasus kejahatan *subprime mortgage* atau *predatory lending*.

Kedua, terdapat permasalahan dengan aplikasi SiPEDULI yang tidak mutakhir dan tidak terintegrasi. Saat ini OJK telah memanfaatkan teknologi untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan pengaduan. Namun, di tengah perjalanannya ditemukan permasalahan terkait dengan belum terintegrasinya *database* Sistem Informasi Pelaporan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (SiPEDULI) yang dibuat untuk memudahkan PUJK dalam melaporkan layanan pengaduan dengan Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK) yang digunakan untuk layanan pengaduan konsumen kepada OJK sehingga kegiatan pengawasan tidak dapat dilakukan secara mudah dan cepat. Lebih lanjut, berdasarkan temuan LHP BPK diketahui bahwa aplikasi SiPEDULI tersebut juga tidak dilakukan pemutakhiran data PUJK seperti masih didapatinya data PUJK ganda, nama PUJK yang tidak *update* serta terdapat data contoh (*dummy*). Dengan demikian, tentu akan berdampak pada tidak termonitornya pelaporan perlindungan konsumen, kepatuhan penyampaian laporan pelayanan dan membuat pengawasan penyelesaian pengaduan oleh PUJK menjadi sulit dilakukan oleh OJK.

Ketiga, dalam rangka melaksanakan amanat dari POJK No. 18/POJK.07/2018 tentang layanan pengaduan konsumen, mekanisme pengenaan denda dilakukan dan terpusat di Departemen Perlindungan Konsumen (DPLK) dengan tetap berkoordinasi dengan departemen lain seperti Departemen Hukum (DHUK), Departemen Literasi dan Inklusi Keuangan (DLIK) serta Departemen Keuangan (DKEU), namun yang berwenang dalam pengenaan sanksi denda atas keterlambatan penyampaian laporan layanan pengaduan tersebut adalah satker pengawas PUJK pada masing-masing sektor jasa keuangan (IKNB, pasar modal dan perbankan). Melihat banyaknya departemen atau satker yang terlibat dalam mekanisme ini, maka dibutuhkan panduan yang jelas serta koordinasi yang sinergis antar unit tersebut. Namun hal tersebut belum optimal karena belum terdapat mekanisme yang mengatur koordinasi antara DPLK dengan pengawas mengenai pemantauan atas keterlambatan penyampaian laporan layanan pengaduan serta pengendalian, pemantauan dan pengawasan atas pengenaan sanksi denda dan penagihan denda keterlambatan penyampaian laporan triwulan secara keseluruhan.

Rekomendasi

Berdasarkan penjelasan di atas, Komisi XI DPR RI perlu mendorong OJK untuk:

Pertama, mengenakan sanksi dan menagih denda keterlambatan penyampaian laporan pelayanan pengaduan bagi PUJK yang tidak tertib.

Kedua, menegakkan kembali fungsi pengawasan OJK dalam rangka meningkatkan tingkat kepatuhan PUJK dalam menyampaikan laporan pengaduan.

Ketiga, melakukan pemutakhiran Sistem Informasi PEDULI dan melakukan pengkinian data PUJK di dalam sistem informasi tersebut.

Keempat, menyusun mekanisme koordinasi yang terintegrasi dan efektif antar seluruh satker dan pengawas di masing-masing sektor jasa keuangan dalam rangka pemantauan sanksi dan penagihan denda keterlambatan penyampaian laporan pengaduan oleh PUJK.

Referensi

BPK RI, 2022. *Laporan Hasil Pemeriksaan Atas Laporan Keuangan Otoritas Jasa Keuangan Tahun 2021*. Jakarta: Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia.

UNCTAD. 2022. *“Financial Consumer Protection, Including Financial Education and Literacy”*. Geneva: United Nations Conference on Trade and Development.

Jaffe, Dwight M. 2008. *“The U.S. Subprime Mortgage Crisis: Issues Raised and Lesson Learned”*. Washington DC: Commission on Growth and Development Working Paper; No. 28

U.S. Departement of Justice press release. 2013. Yang dapat diakses dalam <https://www.justice.gov/opa/pr/justice-department-federal-and-state-partners-secure-record-13-billion-global-settlement>.

Gojinetchi, Sergiu. 2012. *“Consumer protection in the shadow of the global financial crisis - a study on the way forward of consumer protection in European Union, Republic of Moldova and P.R. of China”*. Germany: University Library of Munich.

Akinbami, Folarin. 2011. *“Financial Services and Consumer Protection After the Crisis”*. Internasional Journal of Bank Marketing. <https://doi.org/10.1108/02652321111107620>.

OJK, 2022. *Survey Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Gojinetchi, Sergiu. 2012. *“Consumer protection in the shadow of the global financial crisis - a study on the way forward of consumer protection in European Union, Republic of Moldova and P.R. of China”*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1776932>