

## ***Law Protection of Consumer of Financial Service Institutions Based on NO. 1/POJK.07/2013 Regulation***

Prima Melati  
Institut Pendidikan Indonesia Garut  
Jalan Pahlawan No. 32 Tarogong Kidul Garut  
melatiprimal@gmail.com

(Received: 5 Juni 2023 / Accepted: 22 Juli 2023/Published Online: 24 Juli 2023)

### ***Abstract***

*This research is motivated by the spread of fraud via telephone and text messages which is very disturbing to consumers. This is due to personal data that has been spread due to low consumer data protection. So that it is necessary to carry out theoretical and practical studies to study and examine legal consequences, legal protection and legal remedies that can be taken by consumers in carrying out transactions at financial service institutions made via telephone linked to Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection Jo Service Authority Regulations Finance No. 1/POJK.07/2013 Concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. This research is an analytical descriptive research that describes efforts to protect the law for consumers of financial service institutions for violations in telephone transactions related to the law, using a normative juridical approach, namely reviewing and testing data based on secondary data, in the form of literature studies and supported by field study namely document examination and interviews. Based on the results of the research, the analysis of documents namely Law Number 8 of 1999 concerning Consumer Protection explains the law governing rights and obligations in the transaction process between consumers and business actors. Experts explain that, consumer protection, the Consumer Protection Act applies as a general law and overcomes other laws that are more specific, such as those related to the financial services sector. This consumer protection is supported by the Financial Services Authority Regulation Number: 1/POJK.07/2013 concerning Consumer Protection in the Financial Services Sector. The expert said that violations of consumer protection in telephone transactions can result in dispute resolution through authorized institutions or through general courts. Consumers can complain about violations in the financial services sector and can be submitted to the Directorate of Consumer Services (DPKS) to be resolved through a facilitation process*

*Keyword: Financial Services Institutions, Telephone Transaction Violations*

### **Abstrak**

Penelitian ini dilatabelakangi oleh merebaknya penipuan melalui telepon dan pesan singkat yang sangat mengganggu konsumen. Hal ini diakibatkan data pribadi yang sudah tersebar karena perlindungan data konsumen yang rendah. Sehingga perlu dilakukan kajian teoretis dan praktis untuk mengkaji dan meneliti akibat hukum, perlindungan hukum serta upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam pelaksanaan transaksi pada lembaga jasa keuangan yang dilakukan melalui telepon dikaitkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptis analitis yaitu menggambarkan upaya perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon dikaitkan dengan Undang-Undang tersebut, dengan menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu mengkaji dan menguji data berdasarkan data sekunder, berupa studi kepustakaan serta yang didukung dengan studi lapangan yakni pemeriksaan dokumen dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, terhadap analisis dokumen yakni Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen menjelaskan hukum yang mengatur hak dan kewajiban dalam proses transaksi antara konsumen dan pelaku usaha. Para ahli menjelaskan bahwa, perlindungan konsumen

Undang-Undang Perlindungan Konsumen ini berlaku sebagai undang-undang umum dan mengatasi undang-undang lain yang lebih khusus, seperti terkait sektor jasa keuangan. Pelindungan konsumen ini didukung oleh Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Ahli mengatakan pelanggaran terhadap perlindungan konsumen dalam transaksi melalui telepon dapat mengakibatkan penyelesaian sengketa melalui lembaga yang berwenang atau melalui peradilan umum. Konsumen dapat mengadukan pelanggaran dalam sektor jasa keuangan dapat diajukan kepada Direktorat Pelayanan Konsumen (DPKS) untuk diselesaikan melalui proses fasilitasi

Kata Kunci: Lembaga Jasa Keuangan, Pelanggaran Transaksi Melalui Telepon

## I. Pendahuluan

Seiring dengan terbukanya perekonomian Indonesia yang telah masuk dalam sistem perdagangan dunia yang bebas dan terbuka dalam rangka WTO, APEC dan khususnya AFTA, maka pengelolaan ekonomi dan keuangan berangsur-angsur diserahkan pada ekonomi pasar. Hal ini mau tidak mau menuntut perekonomian Indonesia untuk turut bersaing dalam dunia usaha. Ciri khas dan perubahan lingkungan strategis tersebut adalah keterbukaan, sehingga dengan demikian ada dua hal yang perlu dicermati yaitu : 1). Semakin terbukanya peluang pasar yang tidak pernah terjadi sebelumnya; dan 2). Semakin banyak pemain dalam bisnis global yang muncul. Hal ini berakibat pada perusahaan, bangsa dan negara yang semakin rawan terhadap persaingan yang ketat[1], maka berdampak pula terhadap pembangunan ekonomi nasional yang juga harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel dengan berpedoman pada prinsip demokrasi ekonomi sebagaimana diamanatkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Tujuan perekonomian nasional yang mampu tumbuh dengan stabil dan berkelanjutan, menciptakan kesempatan kerja yang luas dan seimbang di semua sektor perekonomian, serta memberikan kesejahteraan secara adil kepada seluruh rakyat Indonesia adalah pembangunan ekonomi nasional yang dilaksanakan secara komprehensif dan mampu menggerakkan kegiatan perekonomian nasional yang memiliki jangkauan yang luas dan menyentuh ke seluruh sektor riil dan perekonomian masyarakat Indonesia[2].

Untuk mencapai tujuan tersebut, program pembangunan ekonomi nasional perlu didukung oleh tata kelola pemerintahan yang baik, secara terus menerus melakukan reformasi terhadap setiap komponen dalam sistem perekonomian nasional. Salah satu komponen penting dalam sistem perekonomian nasional dimaksud adalah system keuangan dan seluruh kegiatan jasa keuangan yang menjalankan fungsi intermediasi bagi berbagai kegiatan produktif di dalam perekonomian nasional. Sebagai salah satu upaya untuk menyokong proses tercapainya tujuan perekonomian nasional serta sebagai konsekuensi pelaksanaan *Letter of Intent* (LOI) yang ditandatangani IMF dan Republik Indonesia, maka saat ini lahirlah Otoritas Jasa Keuangan atau singkat OJK yang menjalankan fungsi sebagai pengatur, pengawas, sekaligus pelindung pelaku usaha dan konsumen pada sektor keuangan Indonesia [3].

Ditambah dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat di dunia saat ini telah pula memberikan dampak perubahan perilaku manusia, baik secara sosial, pendidikan, informasi, dan transaksi perdagangan. Salah satunya dengan perkembangan dan kemajuan telekomunikasi telah mendorong kemajuan di bidang teknologi informasi.

Dalam dunia perdagangan pun telah memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika sebagai media untuk memperluas pemasaran, dan mempermudah transaksi dalam perbuatan perdagangan, yang semula perjanjian dalam suatu transaksi bersifat baku yaitu berbentuk fisik dan tertulis atau langsung, nyata dirasakan semua pihak saling bertemu saat ini telah mulai ditinggalkan dimana suatu perjanjian dan transaksi tidaklah bertemu langsung, atau menandatangani secara langsung.

Salah satu bentuk transaksi dalam dunia perbankan yang menggunakan teknologi telekomunikasi merupakan salah satu transaksi elektronik yang sering digunakan dalam masyarakat yang ditawarkan oleh lembaga keuangan bank. Kehadiran layanan telepon sebagai media alternatif dalam memberikan kemudahan-kemudahan bagi nasabah suatu bank seperti menjadi solusi yang cukup efektif. Hal ini

tidak terlepas dari kelebihan-kelebihan yang dimiliki telepon itu sendiri, dimana setiap orang yang ingin melakukan transaksi melalui telepon, dapat melakukan dimana dan kapan saja, maka adanya telepon tersebut menimbulkan aspek positif berupa adanya efektifitas dan efisiensi waktu dalam bertransaksi.

Selain dan aspek positif dengan adanya transaksi melalui telepon tersebut, transaksi melalui telepon ini juga tidak terlepas dari resiko yang ada dalam penyelenggaraannya. Tentunya dapat disadari pula bahwa aspek-aspek negatif dari sistem telekomunikasi ini dapat pula membawa imbas negatif sehingga pelanggaran dan kejahatan yang semula dalam kehidupan konvensional tidak dapat ditemukan, saat ini dengan mudah dapat dilakukan oleh individu atau kelompok tertentu sehingga mengakibatkan kerugian yang begitu besar bagi masyarakat dan bahkan Negara, khususnya kerugian bagi nasabah dan suatu lembaga keuangan pun tidak dapat dihindari, antara lain banyaknya tindak pidana penipuan atas suatu transaksi seperti hak dan kewajiban nasabah sebagaimana yang ditawarkan atau detail atas suatu produk yang ditawarkan tidak sama atau tidak sesuai dengan kenyataannya, pembobolan kartu kredit, dan dapat pula digunakan sebagai sarana kejahatan pencucian uang atau *money loundring*. Berbagai penyimpangan tersebut menuntut adanya sistem hukum yang efektif dalam mencegah dan menanggulangi berbagai kejahatan yang ditimbulkan dan adanya penggunaan telepon ini sebagai salahsath media transaksi. Sehingga menimbulkan suatu pertanyaan bagaimanakah konsepsi perlindungan hukum bagi nasabah suatu lembaga keuangan dalam hal ini selaku konsumen apabila suatu transaksi pada lembaga keuangan tersebut dilakukan melalui telepon. Hal ini, diakibatkan tidak terlindunginya data konsumen sehingga data tersebut dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Sehingga banyak penipuan, pembobolan rekening nasabah, dll.

Padahal konsumen diibaratkan raja yang perlu dilindungi kepercayaannya. Seperti yang dikatakan Nasution bahwa, Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan bagi konsumen. Ada beberapa ahli yang berpendapat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dan hokum konsumen yang lebih luas. Perlu diingat bahwa hukum perlindungan konsumen merupakan bagian dan hukum konsumen yang memuat asas-asas atau kaidah-kaidah bersifat mengatur, dan juga mengandung sifat yang melindungi kepentingan konsumen [4]. Hal ini, perlu menjadi perhatian bagi pelaku usaha agar tidak terjadi kebocoran informasi terutama data pribadi.

## II. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptis analitis yaitu menggambarkan upaya perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan atas pelanggaran dalam transaksi melalui telepon dikaitkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK. 07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan[5].

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah yuridis normatif yaitu mengkaji dan menguji data berdasarkan data sekunder. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dan bahan hukum primer berupa aturan Perundang-undangan yang berhubungan dengan permasalahan yang dikaji yakni perlindungan hukum bagi konsumen lembaga jasa keuangan terhadap transaksi melalui telepon sebagai dokumen yang dianalisis. Selain kajian yuridis normatif Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Jo Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK. 07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, untuk mendukung kajian, dilakukan pula wawancara pada ahli terkait perlindungan konsumen.

## III. Hasil dan Pembahasan

### A. Akibat Hukum Terhadap Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen sebagai dasar sebagai Undang-Undang payung (*umbrella act*) sekaligus sebagai Undang-Undang Sektoral telah mencantumkan dan mengatur tentang hak dan kewajiban bagi para pihak yang melakukan proses

transaksi dalam hal ini antara konsumen dengan pelaku usaha yang tercantum pada pasal 4, 5, 6, dan pasal 7 sebagai berikut[6]:

#### Pasal 4

Hak konsumen adalah:

- a. hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa;
- b. hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan;
- c. hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
- d. hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;
- e. hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
- f. hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
- g. hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- h. hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
- i. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### Pasal 5

Kewajiban konsumen adalah:

- a. membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang dan/atau jasa, demi keamanan dan keselamatan;
- b. beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang dan/atau jasa;
- c. membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati;
- d. mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

Pasal 6 Hak pelaku usaha adalah:

- a. hak untuk menerima pembayaran yang sesuai dengan kesepakatan mengenai kondisi dan nilai tukar barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- b. hak untuk mendapat perlindungan hukum dari tindakan konsumen yang beritikad tidak baik;
- c. hak untuk melakukan pembelaan diri sepatutnya di dalam penyelesaian hukum sengketa konsumen;
- d. hak untuk rehabilitasi nama baik apabila terbukti secara hukum bahwa kerugian konsumen tidak diakibatkan oleh barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- e. hak-hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya.

#### Pasal 7

Kewajiban pelaku usaha adalah:

- a. beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya;
- b. memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan;
- c. memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
- d. menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku;
- e. memberi kesempatan kepada konsumen untuk menguji, dan/atau mencoba barang dan/atau jasa tertentu serta memberi jaminan dan/atau garansi atas barang yang dibuat dan/atau yang diperdagangkan;
- f. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan;
- g. memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

### **B. Perlindungan Hukum terhadap Konsumen Lembaga Jasa Keuangan**

Dalam hal Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat memposisikan diri sebagai Undang-Undang umum (*lex generalis*) terhadap Undang-Undang lain yang lebih khusus (*lex specialis*), dalam hal mana dalam penjelasan penulisan ini dikaitkan pada Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan lebih khususnya terkait Peraturan Otoritas Jasa Keuangan[7]. Tetapi meski demikian Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan secara kontekstual dalam ketentuannya telah memuat dan mengatur hal mendasar seperti hak dan kewajiban para pihak bahkan sampai dengan sanksi yang dapat diterapkan kepada para pihak yang melanggar[8].

Perlindungan bagi konsumen dalam percaturan bisnis dewasa ini adalah hal-hal yang sangat urgen, dengan adanya perlindungan secara legal atau payung hukum adalah menciptakan kenyamanan dan kedamaian kepada para pihak yang terkait. Secara eksplisit sulit ditemukan ketentuan mengenai perlindungan konsumen dalam hal ini nasabah debitur seperti halnya dalam Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998, sebagaimana besar Pasal-Pasal hanya berkonsentrasi pada aspek kepentingan perlindungan bank sehingga kedudukan nasabah sangatlah lemah, baik ditinjau dan kontraktual dengan bank dalam perjanjian kredit misalnya nasabah sangat dilematis, perjanjian kredit yang biasanya menggunakan standar kontrak, senantiasa membebani nasabah debitur dengan berbagai macam kewajiban dan tanggung jawab atas resiko yang ditimbulkan selama perjanjian berlangsung ditujukan kepada nasabah, yang pada gilirannya memunculkan tanggung jawab minus dan pihak bank[9].

Pengaturan perlindungan konsumen dalam bidang perbankan telah coba diatur seperti diantaranya penerbitan-penerbitan aturan sebagai berikut:

- a. Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah”
- b. Peraturan Bank Indonesia No.7/7/PBI/2005 tanggal 20 Januari 2005 tentang “Penyelesaian Pengaduan Nasabah” yang menjadi bagian dan Paket Kebijakan Perbankan Januari 2005 dan
- c. Peraturan Bank Indonesia No.8/5/PBI/2006 tanggal 30 Januari 2006 tentang “Mediasi Perbankan”

Beberapa aturan tersebut sebagai bagian dan Paket Kebijakan Perbankan Januari 2006 merupakan realisasi dan upaya Bank Indonesia untuk menyelaraskan kegiatan usaha perbankan dengan amanat Undang Undang Perlindungan Konsumen yang mewajibkan adanya kesetaraan hubungan antara pelaku usaha (bank) dengan konsumen (nasabah)[10].

### **C. Upaya Hukum yang dapat Dilakukan oleh Konsumen**

Upaya hukum atas proses penyelesaian yang dilakukan atas pelanggaran transaksi melalui telepon pada lembaga jasa keuangan, dapat dilakukan atas pengaduan dengan dugaan indikasi pelanggaran akan diteruskan Direktorat Pengawasan Konsumen (DPKS) kepada satuan kerja pengawasan terkait dan tidak dapat diupayakan penyelesaiannya melalui proses fasilitasi oleh DPKS.[11].

Proses penyelesaian atas kendala yang timbul pada lembaga jasa keuangan terkait pelanggaran yang dilakukan melalui telepon dapat dilakukan melalui beberapa mekanisme sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Menurut ahli ada beberapa langkah yang dapat ditempuh untuk menyelesaikan kasus ini, diantaranya sebagai berikut.

1. Penyelesaian melalui lembaga penyelesaian sengketa: Konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha. Penyelesaian sengketa ini dapat dilakukan melalui pengadilan atau melalui mekanisme di luar pengadilan berdasarkan pilihan sukarela para pihak yang bersengketa. Namun, penyelesaian di luar pengadilan tidak menghilangkan
2. Penyelesaian melalui peradilan: Konsumen juga dapat menggugat pelaku usaha melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum. Apabila telah dipilih upaya penyelesaian sengketa di luar pengadilan, gugatan melalui pengadilan hanya dapat dilakukan apabila upaya tersebut dinyatakan tidak berhasil oleh salah satu pihak atau oleh para pihak yang bersengketa

3. Penyelesaian melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK): Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen. Sanksi administratif yang dapat dikenakan berupa penetapan ganti rugi dengan batas maksimum tertentutanggung jawab pidana sebagaimana diatur dalam Undang-Undang

Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memiliki peran dalam penyelesaian sengketa dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada OJK jika terdapat indikasi pelanggaran oleh lembaga jasa keuangan. OJK dapat memberikan fasilitas penyelesaian pengaduan kepada konsumen yang memenuhi persyaratan tertentu. OJK juga memiliki kewenangan untuk memberikan sanksi administratif kepada lembaga jasa keuangan yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen, seperti peringatan tertulis, denda, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha

Dalam pengawasan perlindungan konsumen, OJK melakukan pengawasan terhadap kepatuhan lembaga jasa keuangan terhadap penerapan ketentuan perlindungan konsumen. OJK memiliki wewenang untuk meminta data dan informasi dari lembaga jasa keuangan terkait pelaksanaan ketentuan perlindungan konsumen

Apabila ada sanksi yang diberikan oleh OJK kepada lembaga jasa keuangan, lembaga tersebut dapat memberikan tanggapan atau keberatan secara tertulis kepada OJK. OJK akan melakukan penelitian terhadap tanggapan dan permasalahan yang diajukan oleh lembaga jasa keuangan tersebut

Penting untuk dicatat bahwa informasi yang diberikan di atas didasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang merupakan informasi terbaru hingga September 2021. Untuk informasi yang lebih akurat dan terkini, disarankan untuk mengacu pada peraturan yang berlaku dan berkonsultasi dengan pihak berwenang terkait, seperti OJK

#### **IV. Kesimpulan**

Sesuai dengan prinsip hukum yang berlaku maka seluruh ketentuan termasuk hak dan kewajiban yang telah ditetapkan wajib dilaksanakan baik oleh pelaku usaha maupun konsumen, sehingga dapat tercipta adanya suatu kepastian dan ketaatan hukum, perlindungan hukum terhadap konsumen lembaga jasa keuangan. Selain itu, setiap konsumen yang dirugikan dapat menggugat pelaku usaha melalui lembaga yang bertugas menyelesaikan sengketa antara konsumen dan pelaku usaha atau melalui peradilan yang berada di lingkungan peradilan umum, serta dapat dilakukan atas pengaduan dengan dugaan indikasi pelanggaran akan diteruskan Direktorat Pengawasan Konsumen (DPKS).

#### **V. Daftar Pustaka**

- [1] Abdul Kadir Muhammad, Hukum Perikatan, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung, 1990.
- [2] Azhari, Negara Hukum Indonesia. Analitis Yuridis Normatif tentang Unsur-unsurnya, UI Press, Jakarta, 1995.
- [3] Az. Nasution, Hukum dan Konsumen : Tinjauan Sosial Ekonomi dan Hukum pada Perlindungan Konsumen Indonesia, Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1995.
- [4] Az. Nasution, Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar, Daya Widya, Jakarta, 1999.
- [5] Soerjono Soekanto, S. M. (2010). Penelitian Hukum Normatif. Jakarta: RadjaGrafindo Persada.
- [6] Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.
- [7] Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- [8] Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
- [9] Undang-Undang Perbankan Nomor 10 Tahun 1998
- [10] Undang-Undang No. 6 Tahun 2009 Tentang Bank Indonesia.
- [11] Implikasi Pembentukan OJK terhadap Pengaturan dan Pengawasan Perbankan Indonesia, [www.ojk.co.id](http://www.ojk.co.id), April 2013.