

Dwi Harti, dkk.



Kurikulum  
**Merdeka**

# Proyek IPAS

Ilmu Pengetahuan  
Alam dan Sosial



**SMK/MAK**  
Kelas X

Rumpun Bisnis  
dan Manajemen,  
Pariwisata, serta  
Seni dan Ekonomi  
Kreatif



**PENERBIT ERLANGGA**

Jl. H. Baping Raya No. 100  
Ciracas, Jakarta 13740  
Website: [www.erlangga.co.id](http://www.erlangga.co.id)  
(Anggota IKAPI)

# Hak dan kewajiban konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan

## 1. Hak dan Kewajiban Konsumen Jasa Keuangan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan, ada lima prinsip atau hak yang harus didapat oleh konsumen jasa keuangan, yaitu sebagai berikut.

a. Hak mendapatkan informasi se jelas-jelasnya (prinsip transparansi)

Konsumen jasa keuangan berhak mendapatkan informasi tentang produk jasa keuangan tersebut dengan se jelas-jelasnya. Aturan OJK mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan memberikan informasi tentang produk atau layanan dengan akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Contohnya, konsumen hendak mengajukan pinjaman pada bank. Dalam hal ini, konsumen berhak menanyakan persyaratan pengajuan pinjaman, cara penghitungan bunganya, ketentuan jika terlambat membayar cicilan, dan sebagainya. Konsumen juga berhak mendapatkan penjelasan yang memadai dengan bahasa yang dimengerti. Jika penjelasan belum dipahami, konsumen berhak meminta penjelasan lagi sampai benar-benar jelas.

b. Hak mendapatkan perlakuan yang adil (prinsip perlakuan yang adil)

Konsumen jasa keuangan berhak mendapatkan akses yang setara pada produk keuangan sesuai klasifikasi yang ditentukan oleh penyedia produk. Contohnya, sebuah produk disediakan untuk konsumen dengan penghasilan minimal Rp6 juta per bulan. Jika seorang konsumen memenuhi kategori itu, tetapi dinyatakan tidak bisa melanjutkan kegiatan transaksi, konsumen tersebut berhak meminta penjelasan atas penolakan tersebut. Selain itu, adil di sini maksudnya adalah konsumen berhak dilayani tanpa sikap diskriminatif karena perbedaan agama, ras, suku, dan lainnya oleh lembaga jasa keuangan apa pun dan di mana pun.

c. Hak mendapatkan pelayanan yang andal (prinsip keandalan)

Dalam hal ini, konsumen berhak mendapatkan pelayanan yang akurat dari sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia lembaga jasa keuangan yang mumpuni dan profesional.

d. Hak mendapatkan perlindungan keamanan data (prinsip kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen)

Ketika membeli sebuah produk keuangan, konsumen pasti banyak membagi data kepada penyedia produk. Oleh karena itu, konsumen memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan data pribadi. OJK melarang perusahaan keuangan membagi data atau informasi tentang konsumennya kepada pihak ketiga. Data tersebut hanya digunakan sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.

e. Hak mengajukan aduan jika ada masalah (prinsip penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau)

Konsumen jasa keuangan memiliki hak mengajukan pengaduan jika ada masalah dalam proses transaksi. Maksud "penanganan pengaduan" dalam hal ini adalah pelayanan dan/atau penyelesaian pengaduan. Sementara yang dimaksud dengan "penyelesaian sengketa" adalah melaksanakan kesepakatan mediasi atau putusan adjudikasi. Setiap lembaga jasa keuangan diwajibkan oleh OJK untuk membuka fasilitas pengaduan konsumen di Layanan Konsumen OJK melalui nomor telepon di 157 atau melalui *e-mail* ke *konsumen@ojk.go.id*.

Sementara itu, kewajiban awal konsumen jasa keuangan adalah memberikan informasi yang diminta oleh lembaga keuangan dengan jelas, lengkap, dan sebenar-benarnya. Dalam hal ini, konsumen dilarang memberikan data yang menyesatkan lembaga jasa keuangan. Selain itu,

konsumen juga wajib memenuhi persyaratan yang diminta oleh lembaga jasa keuangan. Setelah persyaratan telah dipenuhi, berdasarkan UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen wajib melakukan hal-hal sebagai berikut.

- a. Membaca atau mengikuti petunjuk informasi dan prosedur pemakaian atau pemanfaatan barang atau jasa demi keamanan dan keselamatan.
- b. Beritikad baik dalam melakukan transaksi pembelian barang atau jasa.
- c. Membayar sesuai dengan nilai tukar yang disepakati.
- d. Mengikuti upaya penyelesaian hukum sengketa perlindungan konsumen secara patut.

## 2. Hak dan Kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasal 3, pelaku usaha jasa keuangan berhak memastikan adanya itikad baik konsumen serta mendapatkan informasi dan/atau dokumen mengenai konsumen yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan.

Sementara itu, berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasal 4–16, kewajiban pelaku usaha jasa keuangan adalah sebagai berikut.

- a. Menyediakan dan menyampaikan informasi mengenai produk dan layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan yang dituangkan dalam dokumen sebagai alat bukti. Informasi tersebut wajib disampaikan:
  - 1) pada saat memberikan penjelasan kepada konsumen mengenai hak dan kewajibannya;
  - 2) pada saat membuat perjanjian dengan konsumen; dan
  - 3) melalui berbagai media, antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik.
- b. Menyampaikan informasi terkini tentang produk atau layanan dan mudah diakses oleh konsumen.
- c. Menyampaikan informasi kepada konsumen tentang penerimaan, penundaan, atau penolakan permohonan produk atau layanan, kecuali diatur oleh peraturan perundang-undangan.
- d. Menggunakan istilah, frasa, dan kalimat sederhana dalam bahasa Indonesia yang mudah dimengerti oleh konsumen. Jika dokumen menggunakan bahasa asing, bahasa asing tersebut harus disandingkan dengan bahasa Indonesia.
- e. Menyusun dan menyediakan ringkasan informasi produk atau layanan, yang sekurang-kurangnya memuat manfaat, risiko dan biaya produk atau layanan, serta syarat dan ketentuannya.
- f. Memberikan pemahaman kepada konsumen mengenai hak dan kewajiban konsumen.
- g. Memberikan informasi biaya yang harus ditanggung konsumen untuk setiap produk atau layanan yang disediakan. Dalam hal ini, pelaku usaha jasa keuangan dilarang memberikan fasilitas secara otomatis yang mengakibatkan tambahan biaya tanpa persetujuan tertulis dari konsumen.
- h. Menyampaikan dokumen yang berisi syarat dan ketentuan produk atau layanan sebelum konsumen menandatangani dokumen perjanjian. Dokumen tersebut sekurang-kurangnya harus memuat perincian biaya, manfaat, risiko, serta prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan di pelaku usaha jasa keuangan.
- i. Menginformasikan kepada konsumen setiap perubahan manfaat, biaya, risiko, syarat, dan ketentuan yang tercantum dalam dokumen perjanjian paling lambat 30 hari kerja sebelum diberlakukan.
- j. Menyusun pedoman penetapan biaya atau harga produk atau layanan jasa keuangan.

- k. Menyelenggarakan edukasi dalam rangka meningkatkan literasi keuangan kepada konsumen. Rencana penyelenggaraan edukasi tersebut dilaporkan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- l. Memberikan akses yang setara kepada setiap konsumen sesuai klasifikasi konsumen atas produk atau layanan pelaku usaha jasa keuangan.
- m. Memenuhi keseimbangan, keadilan, dan kewajaran dalam pembuatan perjanjian dengan konsumen.