

ABSTRAK

Pahrudin Azis : *Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan Fintech Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Jawa Barat Dihubungkan Dengan Pasal 233-234 UU No. 4 Tahun 2023 Tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan*

Penelitian ini mengkaji permasalahan meningkatnya pengaduan serta penyimpangan dalam praktik bisnis berbasis teknologi finansial (fintech) yang berdampak terhadap perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan. Fokus utama diarahkan pada langkah-langkah hukum yang ditempuh oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Jawa Barat dalam menanggapi tantangan tersebut melalui berbagai kebijakan dan tindakan konkret.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis strategi perlindungan konsumen yang dijalankan oleh OJK Jawa Barat dalam menghadapi dinamika industri fintech, menelaah implementasi kebijakan pengawasan dan penegakan prinsip market conduct, serta mengkaji efektivitas upaya hukum yang dilakukan, termasuk penguatan fungsi koordinasi antar lembaga negara dalam struktur Satgas PASTI yang dipimpin oleh OJK.

Kerangka pemikiran disusun berdasarkan tiga teori yaitu teori tujuan hukum sebagai *grand theory* yang menekankan keadilan, kepastian, dan kemanfaatan hukum; teori perlindungan hukum sebagai *middle range theory* yang menjelaskan peran negara dalam menjamin hak-hak konsumen; serta teori *Alternative Dispute Resolution* (ADR) sebagai *applied theory* yang menekankan penyelesaian sengketa secara non-litigasi dan partisipatif.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analitis dengan pendekatan yuridis empiris. Metode ini digunakan untuk menggambarkan dan menafsirkan realitas hukum di lapangan serta mengevaluasi efektivitas penerapannya. Data dikumpulkan melalui studi pustaka, analisis dokumen hukum, dan data empiris yang diperoleh dari OJK Jawa Barat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi perlindungan yang dilakukan oleh OJK Jawa Barat mengacu pada Pasal 233–234 UU No. 4 Tahun 2023, dengan fokus pada pengawasan ketat, edukasi literasi keuangan, peningkatan transparansi, serta optimalisasi regulasi dan kelembagaan. Dalam implementasinya, OJK memperkuat mekanisme pengaduan dan menerapkan prinsip market conduct terhadap penyelenggara fintech, meskipun masih menghadapi tantangan seperti keterbatasan keterbukaan pelaku usaha ilegal dan rendahnya literasi digital. Dari aspek upaya hukum, OJK Jawa Barat melakukan pencegahan penyimpangan melalui pengawasan, penegasan sanksi administratif, fasilitasi penyelesaian sengketa konsumen, serta penguatan peran dan fungsi koordinatif dalam Satgas PASTI. Keterbatasan kewenangan represif mendorong OJK mengedepankan sinergi lintas lembaga dan pengembangan teknologi pengawasan digital (*RegTech* dan *SupTech*), merefleksikan Teori Perlindungan Hukum yang proaktif dan Teori Tujuan Hukum dalam menciptakan kepastian serta kemanfaatan bagi konsumen melalui pendekatan kolaboratif berbasis teknologi, guna membangun ekosistem fintech yang adil, aman, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: *Perlindungan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan, Fintech, Pasal 233–234 UU No. 4 Tahun 2023, Sektor Jasa Keuangan*

ABSTRACT

Pahrudin Azis : Consumer and Public Protection in the Financial Technology (Fintech) Services Sector by the Financial Services Authority (OJK) West Java in Connection with Articles 233-234 of Law No. 4 of 2023 on Financial Sector Development and Reinforcement

This research examines the increasing number of complaints and irregularities in financial technology (fintech)-based business practices and their impact on consumer protection within the financial services sector. The primary focus is directed towards the legal measures undertaken by the Financial Services Authority (OJK) of West Java Province in response to these challenges, through various policies and concrete actions.

The objectives of this study are to analyze the consumer protection strategies implemented by OJK West Java in facing the dynamics of the fintech industry, to review the implementation of supervision policies and the enforcement of market conduct principles, and to assess the effectiveness of legal efforts undertaken, including strengthening the coordination function among state institutions within the PASTI Task Force led by OJK.

The conceptual framework is built upon three theories: the theory of legal purpose as a grand theory emphasizing justice, legal certainty, and legal utility; the theory of legal protection as a middle-range theory explaining the state's role in guaranteeing consumer rights; and the Alternative Dispute Resolution (ADR) theory as an applied theory emphasizing non-litigious and participatory dispute resolution.

This research employs an analytical descriptive method with an empirical juridical approach. This method is used to describe and interpret legal realities in the field and to evaluate the effectiveness of their implementation. Data were collected through literature review, analysis of legal documents, and empirical data obtained from OJK West Java.

The research findings indicate that the protection strategies implemented by OJK West Java refer to Articles 233-234 of Law No. 4 of 2023, focusing on strict supervision, financial literacy education, increased transparency, and optimization of regulations and institutions. In its implementation, OJK strengthens complaint mechanisms and applies market conduct principles to fintech operators, despite still facing challenges such as limited transparency from illegal business actors and low digital literacy. From the perspective of legal efforts, OJK West Java prevents irregularities through supervision, imposition of administrative sanctions, facilitation of consumer dispute resolution, and strengthening its coordinative role and function within the PASTI Task Force. The limitations of repressive authority encourage OJK to prioritize cross-institutional synergy and the development of digital supervisory technology (RegTech and SupTech), reflecting a proactive Theory of Legal Protection and the Theory of Legal Purpose in creating certainty and utility for consumers through a collaborative, technology-based approach, aiming to build a fair, secure, and sustainable fintech ecosystem.

Keywords: Consumer Protection, Financial Services Authority, Fintech, Articles 233-234 of Law No. 4 of 2023, Financial Services Sector

الملخص

فهر الدين عزيز: الحماية القانونية للمستهلكين والمجتمع في قطاع الخدمات المالية للتكنولوجيا المالية من قبل هيئة الخدمات المالية في جاوى الغربية بالربط مع المادتين ٢٣٣ و ٢٣٤ من القانون رقم ٤ لسنة ٢٠٢٣ بشأن تطوير وتعزيز القطاع المالي.

تبحث هذه الدراسة في مشكلة تزايد الشكاوى والمخالفات في الممارسات التجارية القائمة على التكنولوجيا المالية، والتي تؤثر على حماية المستهلك في قطاع الخدمات المالية. ينصب التركيز الرئيسي على الإجراءات القانونية التي اتخذتها هيئة الخدمات المالية في مقاطعة جاوة الغربية لمواجهة هذه التحديات من خلال سياسات وإجراءات ملموسة مختلفة.

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل استراتيجيات حماية المستهلك التي تنفذها هيئة الخدمات المالية في جاوة الغربية في مواجهة ديناميكيات صناعة التكنولوجيا المالية، ودراسة تنفيذ سياسات الرقابة وتطبيق مبدأ سلوك السوق، وكذلك تقييم فعالية الجهود القانونية المبذولة، بما في ذلك تعزيز وظيفة التنسيق بين مؤسسات الدولة في هيكلة فرقة العمل للقضاء على الأنشطة المالية غير القانونية التي تقودها هيئة الخدمات المالية.

تم بناء الإطار النظري على ثلاث نظريات: نظرية الغاية من القانون كنظرية كبرى تؤكد العدالة واليقين والفائدة القانونية؛ ونظرية الحماية القانونية كنظرية متوسطة تشرح دور الدولة في ضمان حقوق المستهلكين؛ ونظرية تسوية المنازعات البديلة كنظرية تطبيقية تؤكد تسوية النزاعات خارج إطار التقاضي والمشاركة.

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مع المدخل التجريبي القانوني. يستخدم هذا المنهج لوصف وتفسير الحقائق القانونية على أرض الواقع وتقييم فعاليتها تطبيقاً. تم جمع البيانات من خلال الدراسات المكتبية، وتحليل الوثائق القانونية، والبيانات التجريبية التي تم الحصول عليها من هيئة الخدمات المالية في جاوة الغربية.

تظهر نتائج الدراسة أن استراتيجيات الحماية التي تنفذها هيئة الخدمات المالية في جاوة الغربية تستند إلى المواد ٢٣٣-٢٣٤ من القانون رقم ٤ لسنة ٢٠٢٣، مع التركيز على الرقابة الصارمة، والتثقيف المالي، وزيادة الشفافية، وتحسين التنظيم والمؤسسية. في تنفيذها، تعزز هيئة الخدمات المالية آليات الشكاوى وتطبق مبدأ سلوك السوق على مزودي التكنولوجيا المالية، على الرغم من أنها لا تزال تواجه تحديات مثل محدودية الكشف عن البيانات غير القانونية وانخفاض مستوى المعرفة الرقمية. من جانب الجهود القانونية، تمنع هيئة الخدمات المالية في جاوة الغربية المخالفات من خلال الرقابة، وتطبيق العقوبات الإدارية، وتسهيل حل نزاعات المستهلكين، وتعزيز الدور التنسيقي في فرقة العمل للقضاء على الأنشطة المالية غير القانونية. يدفع محدودية السلطات القمعية هيئة الخدمات المالية إلى إعطاء الأولوية للتأزر بين المؤسسات وتطوير تكنولوجيا المراقبة الرقمية، مما يعكس نظرية الحماية القانونية الاستباقية ونظرية الغاية من القانون في خلق اليقين والفائدة للمستهلكين من خلال نهج تعاوني قائم على التكنولوجيا، بهدف بناء نظام بيئي للتكنولوجيا المالية عادل وآمن ومستدام.

الكلمات المفتاحية: حماية المستهلك، هيئة الخدمات المالية، التكنولوجيا المالية، المادتان ٢٣٣-٢٣٤ من القانون رقم ٤ لسنة ٢٠٢٣، قطاع الخدمات المالية.