

## **The Implementation of Dispute Settlement on Consumer Complain By Financial Services Authority Solo Pursuant With POJK No. 1/POJK.07/2013 Concerning Consumer Protection in Financial Services Industry**

By:

Ardhian Prasetyo Utomo

### **ABSTRACT**

Nowadays, the financial services industry is deemed important to the economic condition. It can be seen through the number of people use the services/product of financial services industry. The percentage of utilization of the people is considered high. However, it is not balanced with the percentage of financial literacy. The knowledge regarding the financial activities is considered low. It is included the knowledge regarding consumer protection function in which only few consumers know it. According to the data Financial Services Authority, it is only 23% of people have a well understanding regarding the financial activities. It is happened in Solo, Central Java in which there are a lot of less literate consumer who do not know well regarding financial institution and consumer protection. According to this situation, the author is motivated to conduct a research regarding the implementation of consumer protection in order to know its implementation in real field.

This legal research has been conducted through the normative empiric study in which the combination between library study and field study. The field study has been conducted in Financial Services Authority Solo as the place to get the data information.

The author found that the implementation of the consumer protection function of Solo Financial Services Authority has been implemented well, however there are numerous problems that should be faced in order to be implemented optimally.

**Keywords** :Consumer Protection, Solo Financial Services Authority, Implementation, problem, obstacle

***Implementasi Penyelesaian Sengketa Pengaduan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan Solo Sesuai Dengan POJK No. 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan***

*Oleh:*

Ardhian Prasetyo Utomo

***INTISARI***

*Pada saat ini, Industri Jasa Keuangan mempunyai peran yang sangat penting terhadap pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Ini dapat dilihat dari jumlah penduduk yang menggunakan jasa dan produk dari Lembaga Jasa Keuangan yang dinilai tinggi. Tingginya persentase penggunaan Jasa Lembaga Jasa Keuangan ini tidak diimbangi dengan tingginya persentasi literasi keuangan yang masih dinilai rendah. Ini juga termasuk pengetahuan tentang perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan yang dimana masih sedikit konsumen yang mengetahui dengan baik. Berdasarkan data dari Otoritas Jasa Keuangan, di Indonesia hanya 23% saja konsumen yang digolongkan kedalam well literate. Ini juga terjadi di kota Solo, Jawa Tengah dimana banyak konsumen yang tidak mengerti dengan baik tentang aktivitas lembaga keuangan dan perlindungan konsumen. Berdasarkan situasi ini, penulis termotivasi untuk mengangkat judul diatas untuk melakukan penelitian untuk mengetahui implementasi dari perlindungan konsumen di kondisi yang nyata.*

*Di penelitian skripsi ini dilakukan melalui normative empiris yang dimana kombinasi antara penelitian buku/perpustakaan dengan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan di Otoritas Jasa Keuangan Solo untuk mendapatkan informasi dan data terkait.*

*Penulis menemukan bahwa pelaksanaan fungsi perlindungan konsumen Otoritas Jasa Keuangan Solo telah dilaksanakan dengan baik, akan tetapi terdapat banyak masalah yang harus dihadapi untuk mencapai pelaksanaan yang optimal.*

***Kata Kunci :perlindungan konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Solo, Implementasi, Masalah, Hambatan***