

OJK Terima 500 Aduan dari Konsumen Industri Jasa Keuangan di SulutGoMalut



<https://kumparan.com>

MANADO - Otoritas Jasa Keuangan (OJK) wilayah Sulawesi Utara Gorontalo dan Maluku Utara (Sulutgomalut) menyebut hingga periode Desember 2024, pihaknya telah menerima sebanyak 500 pengaduan konsumen.

Kepala OJK Sulutgomalut, Robert Sianipar, menyebut dari jumlah tersebut sebanyak 235 aduan dialamatkan kepada sektor perbankan yang didominasi perihal kredit bermasalah.

"Aduan ini menjadi masukan bagi OJK untuk terus meningkatkan layanan kepada masyarakat selaku konsumen industri jasa keuangan," kata Robert.

Menurutnya, OJK akan memperkuat aspek pelayanan penyelesaian pengaduan konsumen yang masuk melalui Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen (APPK), yang akan dibarengi dengan peningkatan literasi masyarakat.

Ia berharap, di kemudian hari masyarakat dapat memanfaatkan layanan pengaduan ini dengan baik, sehingga OJK dapat memberikan respons secara cepat.

"OJK berupaya untuk memberikan pengetahuan yang baik kepada masyarakat, baik itu secara tatap muka, maupun daring di Learning Management System (LMS) dan media sosial," ujarnya lagi.

Sumber Berita:

1. <https://kumparan.com/manadobacirita/ojk-terima-500-aduan-dari-konsumen-industri-jasa-keuangan-di-sulutgomalut-253nj3ViJT/full>, Manado, 13 Mei 2025; dan
2. <https://manado.antaranews.com/berita/283157/sektor-perbankan-dominasi-pengaduan-konsumen-ke-ojk-sulutgomalut>, Manado, 9 Mei 2025.

Catatan:

Berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini.

Selanjutnya pada Pasal 1 angka 15 UU OJK dinyatakan bahwa Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada Perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor Jasa Keuangan.

Mengenai upaya perlindungan konsumen, Pasal 28 UU OJK menyatakan bahwa Untuk perlindungan Konsumen dan masyarakat, OJK berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian Konsumen dan masyarakat, yang meliputi:

- a. memberikan informasi dan edukasi kepada masyarakat atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya;
- b. meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat; dan
- c. tindakan lain yang dianggap perlu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.