

Perbandingan Perlindungan Konsumen Aplikasi *Open Banking* di Indonesia dan Malaysia

Gessica Aulya Rahmy Dias^{1*}, Purwono Sungkowo Raharjo², Sapto Hermawan³

¹⁻³Fakultas Hukum, Universitas Sebelas Maret, Indonesia

Email: gessicaaulya03@student.uns.ac.id¹, purwonosungkowo@staff.uns.ac.id²,
saptohermawan_fh@staff.uns.ac.id³

Korespondensi penulis: gessicaaulya03@student.uns.ac.id

Abstract. This research aims to find out how the relevant regulations and governments in Indonesia and Malaysia work to protect consumers of open banking applications. The type of research used is normative legal research, prescriptive and applied in nature using deductive syllogism reasoning method analysis. The approach used is a statutory approach (statue approach) and comparative approach with primary legal materials including various types of laws and regulations regarding consumer protection in Indonesia and Malaysia, as well as secondary legal materials including books, journal articles, and official documents. The results show that there are differences in consumer protection in Indonesia and Malaysia which are analyzed through 4 (four) indicators, namely consumer protection regulations, consumer protection law enforcement agencies, consumer dispute resolution mechanisms, and open banking supervisory institutions.

Keywords: Application, Consumer Protection, Open Banking

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peraturan-peraturan dan pemerintah terkait yang ada di Indonesia dan Malaysia bekerja untuk melindungi konsumen aplikasi open banking. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian hukum normatif, bersifat preskriptif dan terapan yang menggunakan analisis metode penalaran deduktif silogisme. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan perundang-undangan (statue approach) dan pendekatan perbandingan (comparative approach) dengan bahan hukum primer meliputi berbagai jenis peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan konsumen di Indonesia dan Malaysia, serta bahan hukum sekunder meliputi buku-buku, artikel jurnal, dan dokumen resmi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat perbedaan perlindungan konsumen di Indonesia dan Malaysia yang dianalisis melalui 3 (tiga) indikator, yaitu regulasi perlindungan konsumen, lembaga penegakan hukum perlindungan konsumen, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen.

Kata Kunci: Aplikasi, Perlindungan Konsumen, Perbankan Terbuka

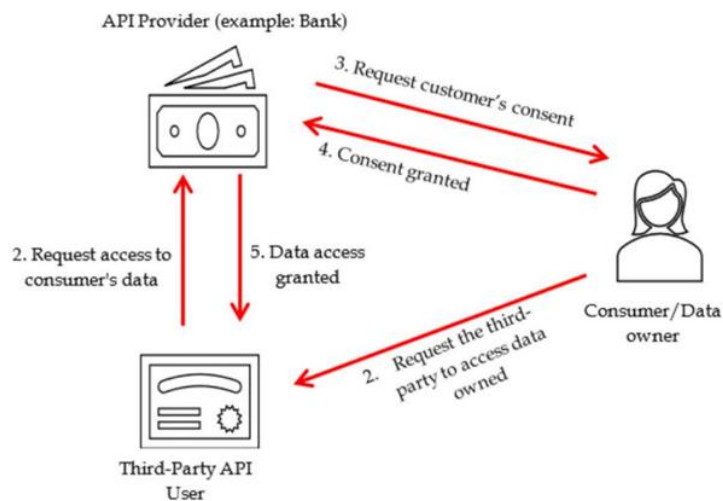
1. PENDAHULUAN

Financial technology (fintech) merupakan sebuah inovasi yang memanfaatkan teknologi pada transaksi keuangan dan layanan perbankan, yang semula dilakukan dengan cara konvensional, kemudian berubah kepada cara yang moderat.¹ Menurut Pasal 1 Angka 1 Peraturan Bank Indonesia Nomor 19/12/PBI/2017 tentang Penyelenggaraan Teknologi Finansial, *Fintech* adalah penerapan teknologi dalam sistem keuangan yang menciptakan barang, jasa, teknologi, dan/atau model bisnis baru. Ini dapat mempengaruhi stabilitas sistem keuangan dan ekonomi serta efektivitas, keamanan, kelancaran, dan ketergantungan sistem pembayaran. *Fintech* merupakan sebuah kolaborasi antara layanan keuangan dan layanan

¹ Alex Fahrur Riza dan Riza Hafizi, "Customers attitude toward Islamic mobile banking in Indonesia: Implementation of TAM", *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, Volume 1, Issue 2, December 2019, hlm. 75.

informasi, karena *fintech* mencakup analisis data, keamanan data, *Artificial Intelligence* (AI), dan teknologi *blockchain*, yang dapat meningkatkan produktivitas, keterjangkauan, dan kemudahan akses.²

Di samping itu, *fintech* menawarkan solusi baru untuk transaksi keuangan melalui perangkat lunak, internet, dan teknologi informasi. Hal tersebut menjadi sebuah tantangan bagi perusahaan konvensional yang dirasa masih belum memadai dalam pemanfaatan teknologi.³ Oleh karena itu, muncul sebuah adopsi baru dalam penyelenggaraan layanan melalui keterbukaan data antara bank dengan pihak ketiga agar dapat mengakomodasi dan mempercepat layanan terhadap kebutuhan konsumen, yaitu *open banking*. *Open banking* merupakan suatu pendekatan yang memungkinkan bank untuk membuka data dan informasi keuangan nasabah kepada pihak ketiga melalui Application Program Interface (API).⁴ *Open banking* juga menyediakan sarana bagi nasabah untuk mengawasi informasi rekening mereka sendiri dan mengurangi biaya peralihan dengan memfasilitasi mereka untuk berbagi informasi dengan penyedia layanan keuangan tertentu.⁵ *Open banking* dapat memungkinkan bagi pihak ketiga seperti perusahaan *fintech*, layanan keuangan non-bank lainnya, perusahaan e-commerce, dan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) untuk bekerja sama dalam memberikan layanan.



Gambar 1. Skema Open Banking

² Mulia Akbar Santoso dan Umar Dinata, “Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Fintech di Indonesia”, *Andrew Law Journal*, Volume 3, Issue 1, Juni 2024, hlm. 24.

³ Akhnes Noviyanti dan Teguh Erawati, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan dan Efektivitas terhadap Minat Menggunakan Financial Technology (Fintech) (Studi Kasus: UMKM di Kabupaten Bantul)”, *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia*, Volume 4, Issue 2, April 2021, hlm. 67.

⁴ Sara Agnes Nathania, Lastuti Abubakar, dan Tri Handayani, “Implikasi Hukum Pemanfaatan Open Application Programming Interface Terhadap Layanan Perbankan Dikaitkan Dengan Ketentuan Perbankan Digital”, *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, Volume 4, Issue 2, Mei 2023, hlm. 250.

⁵ Camila Amalia, “Legal Aspect of Personal Data Protection and Consumer Protection in the Open API Payment”, *Journal of Central Banking Law and Institutions*, Volume 1, Issue 2, 2022, hlm. 324.

Open banking hadir di Indonesia sebagai salah satu inisiasi Bank Indonesia dalam Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia (BSPI 2025) dan dilaksanakan dalam 5 (lima) *working group*, yaitu Open Banking, Sistem Pembayaran Ritel, Sistem Pembayaran Nilai Besar dan Infrastruktur Pasar Keuangan, Data dan Digitalisasi, serta Reformasi Regulasi, Perizinan, dan Pengawasan. *Open banking* bertujuan untuk meningkatkan digitalisasi perbankan sebagai lembaga utama dalam sektor ekonomi keuangan digital yang berbasis data dan teknologi.⁶

Serupa dengan Indonesia, Malaysia juga mengalami revolusi digital karena meningkatnya penggunaan *e-commerce*, *smartphone*, dan digitalisasi setiap aspek yang menawarkan berbagai solusi keuangan menjadi lebih mudah, cepat, dan aman. Malaysia pun menyadari sebuah fakta bahwa keuangan inovatif dari *fintech* dapat menguntungkan Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) dan perusahaan rintisan di Malaysia. Akan tetapi, hal tersebut juga menimbulkan risiko disruptif yang mengganggu layanan keuangan konvensional. Untuk mengatasi risiko tersebut, pemerintah Malaysia melalui Bank Sentral Malaysia, telah mengambil pendekatan positif dengan mengakui *Peer-to-peer lending* dan *Crowdfunding* sebagai bagian dari *fintech* melalui pengenalan *Fintech Regulatory Sandbox Framework*.⁷

Pada Desember 2020, Bank Negara Malaysia (BNM) menerbitkan kerangka kerja mengenai perizinan untuk bank digital. Kerangka kerja ini menerapkan API sebagai bagian dari persyaratan perizinan dan menekankan betapa pentingnya standar API, keamanan data, dan tata kelola untuk memfasilitasi pembagian data nasabah dengan aman. Namun dalam kerangka kerja tersebut, akses nasabah ke pembiayaan menjadi kendala yang besar bagi Malaysia dalam meningkatkan perekonomian.

Dengan adanya perkembangan *open banking* yang berlangsung dengan sangat cepat, tentunya terdapat berbagai risiko yang harus dihadapi, seperti penipuan, keamanan data, dan ketidakpastian pasar. Penipuan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab sangat rentan dialami oleh penyedia jasa pihak ketiga, seperti transaksi palsu, identitas palsu, atau modus penipuan lain yang dapat merugikan konsumen. Keamanan data penyedia jasa pihak ketiga yang hampir seluruhnya menggunakan platform digital yang sangat rentan terhadap serangan siber dan pelanggaran keamanan data, seperti peretasan data pribadi dan transaksi keuangan konsumen. Ketidakpastian pasar yang dialami oleh penyedia jasa pihak ketiga, seperti fluktuasi nilai tukar mata uang, volatilitas pasar keuangan, dan perubahan

⁶ <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/blueprint-2025/default.aspx>, diakses pada 28 September 2024 pukul 20.11 WIB.

⁷ Nasrul Hakim Ghazali, "Awareness and Perception Analysis of Small Medium Enterprise and Start-up Towards FinTech Instruments: Crowdfunding and Peer-to-Peer Lending in Malaysia", *International Journal of Finance and Banking Research*, Volume 4, Issue 1, March 2018, hlm. 13.

regulasi. Ketiga hal ini dirasa dapat merugikan konsumen dari berbagai sudut. Oleh karena itu, dibutuhkan regulasi-regulasi yang dapat menegakkan hukum dan melindungi konsumen *open banking* karena semakin banyak masalah yang berkaitan dengan perlindungan konsumen.⁸

Konsumen juga membutuhkan perlindungan hukum yang universal, karena pada beberapa sisi keadaan tersebut menunjukkan adanya kelemahan pada konsumen, sehingga membuat mereka tidak berada dalam keadaan yang aman. Ketika pelaku usaha melakukan kesalahan yang merugikan konsumen dalam suatu transaksi, maka disinilah peran perlindungan konsumen mulai dilakukan. Mengingat bahwa konsumen biasanya memiliki kedudukan yang lemah dalam segala hal dibandingkan dengan pelaku usaha, baik dari segi ekonomi dan pengetahuan bahwa konsumen hanya akan membeli produk yang telah disediakan. Namun pada kenyataannya, regulasi mengenai perlindungan konsumen pada negara Indonesia dan Malaysia terdapat perbedaan, bahkan ada yang belum mengatur mengenai perlindungan konsumen secara spesifik.

Artikel jurnal ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana regulasi, lembaga penegakan hukum, dan mekanisme penyelesaian sengketa konsumen yang sesuai dengan aturan pada setiap negara.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian hukum yuridis normatif. Sifat penelitian hukum yang digunakan dalam penelitian hukum ini bersifat preskriptif dan terapan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*), pendekatan konseptual (*conceptual approach*), dan pendekatan perbandingan (*comparative approach*). Pendekatan perundang-undangan yang diterapkan dalam penelitian ini adalah dengan menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku di Indonesia mengenai perlindungan konsumen aplikasi *open banking*, pendekatan konseptual yang ada dalam penelitian ini adalah merujuk pada prinsip-prinsip hukum, doktrin-doktrin, dan pandangan sarjana hukum terkait hukum perlindungan konsumen, pendekatan perbandingan hukum yang dilakukan dalam penelitian ini adalah perbandingan hukum perlindungan konsumen aplikasi *open banking* antara Indonesia dan Malaysia. Jenis bahan hukum yang digunakan terdapat bahan hukum primer yakni peraturan perundang-undangan yang di Indonesia dan peraturan perundang-undangan di Malaysia, serta bahan hukum sekunder yang terdiri dari buku-buku, jurnal-jurnal hukum, dan artikel hukum. Teknik pengumpulan bahan

⁸ Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, “*Hukum Perlindungan Konsumen*”, Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004, hlm. 182.

hukum dalam penelitian hukum ini adalah dengan teknik studi kepustakaan (*library research*). Metode analisis materi hukum dalam penelitian ini adalah silogisme deduktif, yang menerapkan pola penalaran deduktif dari hukum umum. Premis utama disajikan terlebih dahulu, diikuti oleh premis minor, yang merupakan bagaimana teknik deduktif silogisme digunakan. Dari kedua premis tersebut diambil sebuah kesimpulan.⁹

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Konsumen Open Banking di Indonesia

1) Regulasi

Pemerintah sebagai regulator mempunyai sebuah tanggung jawab mengenai perlindungan bagi konsumen *open banking*. Salah satu bentuk perlindungan yang diberikan adalah membentuk aturan mengenai syarat-syarat tertentu yang harus dipenuhi oleh perusahaan open banking sebelum menjalani usahanya di Indonesia. Hal ini bertujuan untuk melindungi konsumen dari risiko dan memastikan bahwa bisnis perusahaan penyedia pihak ketiga dapat berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan.¹⁰ Perlindungan konsumen tidak hanya tentang memberikan sanksi kepada pelanggar hukum, tetapi juga tentang tindakan preventif agar pelanggaran tersebut tidak terjadi dan menjamin bahwa setiap masyarakat memiliki akses yang sama untuk mendapatkan keadilan. Oleh karena itu, kebijakan yang berkaitan dengan perlindungan konsumen harus memperhatikan kepentingan masyarakat secara keseluruhan.¹¹

a) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK)

UUPK merupakan sebuah payung yang mengintegrasikan dan memperkuat penegakan hukum pada bidang perlindungan konsumen, tidak menutup kemungkinan akan dibentuknya undang-undang baru yang memuat mengenai ketentuan-ketentuan perlindungan konsumen.¹² Perlindungan konsumen adalah segala upaya yang menjamin kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen. Pelaku usaha memiliki kedudukan yang lebih kuat secara ekonomis maupun secara kekuasaannya, dibandingkan dengan konsumen. Oleh karena itu, konsumen sangat membutuhkan bantuan apabila terjadi perselisihan atau sengketa, seperti bantuan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian lainnya yang tidak melanggar hak-hak konsumen.

⁹ Peter Mahmud Marzuki, "Penelitian Hukum: Edisi Revisi", Jakarta: Penerbit Kencana, 2021, hlm. 89.

¹⁰ Mulia Akbar Santoso dan Umar Dinata, "Analisis Regulasi Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Fintech di Indonesia", *Andrew Law Journal*, Volume 3, Issue 1, Juni 2024, hlm. 28.

¹¹ *Ibid.*, hlm. 29.

¹² Eli Wuria Dewi, "Hukum Perlindungan Konsumen", Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015, hlm. 5.

Pelaku usaha yang dalam hal ini adalah penyedia jasa keuangan dan penyedia layanan *open banking*, memiliki kewajiban yang tercantum pada Pasal 7 UUPK, bahwa “Pelaku usaha berkewajiban untuk: (1) beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya; (2) memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan; (3) memperlakukan atau melayani konsumen secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif; (4) menjamin mutu barang dan/atau jasa yang diproduksi dan/atau diperdagangkan berdasarkan ketentuan standar mutu barang dan/atau jasa yang berlaku; (5) 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; (6) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan; (7) memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Keamanan aplikasi *open banking* merupakan perwujudan dari Pasal 4 huruf a UUPK yaitu konsumen memiliki hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa. Bank juga memiliki tanggung jawab terhadap setiap kerugian yang dialami oleh konsumen. Hal ini sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK, bahwa “Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

b) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan

Pelaku dalam industri jasa keuangan memiliki hak untuk memverifikasi bahwa konsumen bertindak dengan itikad baik dan untuk mendapatkan informasi yang akurat, jujur, transparan, dan non-Missleading, sesuai dengan Pasal 3 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Pasal 4 ayat (1) juga mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menyediakan dan/atau menyampaikan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang akurat, jujur, jelas, dan tidak menyesatkan. Hal tersebut sejalan dengan Pasal 4 huruf a dan c UUPK, bahwa “Hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa, serta hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa”

Kemudian, dalam Pasal 29, “Pelaku Usaha Jasa Keuangan bertanggung jawab atas kerugian yang dialami konsumen akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan”. Pasal tersebut sesuai dengan Pasal 4 huruf h UUPK, bahwa “Konsumen memiliki hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya”.

c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

POJK ini dibuat oleh OJK sebagai bentuk upaya dalam melindungi konsumen pada era digitalisasi perbankan, termasuk *open banking*. POJK mewajibkan bank dan penyedia *open banking* untuk meningkatkan kapabilitas bank dalam menyediakan layanan perbankan digital yang lebih efektif dan efisien. Sesuai dengan Pasal 1 angka 4, bahwa “Layanan perbankan digital merupakan layanan yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan”. Bank wajib meminta persetujuan eksplisit dari nasabah sebelum menggunakan data milik mereka, menjaga kerahasiaan data, dan data-data tersebut hanya dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan saja dan harus memiliki mekanisme yang akurat dan terbaru. Oleh karena itu, bank harus melakukan edukasi kepada nasabahnya mengenai hak-hak nasabah sebagai pemilik data, manfaat, biaya, dan risiko dari layanan *open banking*.

2) Lembaga Penegakan Hukum

Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara konsumen dan pelaku usaha seperti masalah kerahasiaan data dan penipuan/penyalahgunaan data, dapat diselesaikan oleh lembaga penegakan hukum yang dibentuk oleh pemerintah. Lembaga ini memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa seluruh transaksi yang dilakukan konsumen dengan menggunakan *open banking* mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku dan seluruh hak-hak konsumen terlindungi. Dalam hal ini, lembaga penegakan hukum harus memiliki peranan aktif dalam menindak pelanggaran yang terjadi dan mengembangkan regulasi secara komprehensif untuk mengatur interaksi yang dilakukan oleh bank dengan penyedia jasa pihak ketiga. Lembaga penegakan hukum yang bertanggung jawab atas permasalahan tersebut yaitu sebagai berikut:

a) Badan Perlindungan Konsumen Nasional (BPKN)

Pemerintah menciptakan BPKN dalam upaya untuk memenuhi kebutuhan dan dinamika perlindungan konsumen yang berkembang pesat di masyarakat. Pembentukan BPKN didasarkan dari ketentuan UUPK yang ditindaklanjuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 04 Tahun 2019 tentang BPKN. BPKN memiliki tugas dan fungsi sebagaimana yang diatur dalam Pasal 33 dan 34 UUPK. Pasal 33 berbunyi, “Badan Perlindungan Konsumen Nasional mempunyai fungsi memberikan saran dan pertimbangan kepada pemerintah dalam upaya mengembangkan perlindungan konsumen di Indonesia”. Kemudian Pasal 34 menjelaskan mengenai tugas dari BPKN, Salah satu tanggung jawabnya adalah untuk mengevaluasi permintaan konsumen dan menerima keluhan tentang perlindungan konsumen dari publik, Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM), atau pelaku usaha.

b) Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK)

BPSK merupakan badan yang bertugas untuk menangani dan menyelesaikan sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 1 angka 11 UUPK. Keberadaan BPSK tidak diragukan lagi akan berkontribusi pada keadilan yang setara, terutama bagi konsumen yang merasa kurang mampu oleh pelaku perusahaan. Hal ini disebabkan oleh fakta bahwa ketidaksepakatan antara pelaku bisnis dan konsumen memiliki nominal kasus sederhana, sehingga tidak mungkin untuk mengajukan perselisihan di pengadilan yang tidak diragukan lagi tidak sebanding antara jumlah kerugian yang diklaim dan biaya kasus. Dalam menyelesaikan sengketa konsumen, BPSK melakukan berbagai cara seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang dilakukan atas dasar pilihan dan persetujuan dari pelaku usaha dan konsumen. Berdasarkan Pasal 52 UUPK, Salah satu dari banyak tanggung jawab dan kekuatan BPSK adalah menangani dan menyelesaikan masalah konsumen melalui konsiliasi, arbitrase, atau mediasi.

c) Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat (LPKSM)

LPKSM dibentuk berdasarkan UUPK, untuk menunjukkan bahwa masyarakat dan pemerintah berbagi tanggung jawab atas perlindungan konsumen dan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam inisiatif perlindungan konsumen. Berdasarkan Pasal 3 Peraturan Pemerintah Nomor 59 Tahun 2001 tentang Lembaga Perlindungan Konsumen Swadaya Masyarakat, “Salah satu tugas dari LPKSM yaitu menyebarkan informasi dalam rangka meningkatkan kesadaran atas hak dan kewajiban serta kehati-hatian konsumen, dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa”.

3) Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Perkembangan teknologi telekomunikasi dan informasi yang terjadi pada perbankan saat ini, menjadikan seluruh kepentingan dan kebutuhan konsumen terhadap barang dan jasa dapat terpenuhi sesuai dengan keinginannya, serta konsumen dengan bebas dapat memilih jenis atau tipe barang dan jasa yang sesuai dengan kemampuannya. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan ketidakseimbangan kedudukan antara konsumen dengan pelaku usaha, Karena pelaku komersial dapat memanfaatkan teknik penjualan, promosi, iklan, dan implementasi perjanjian yang dapat membahayakan konsumen untuk menjadikan konsumen objek keinginan mereka. Kurangnya pendidikan dan kurangnya pemahaman konsumen tentang hak -hak dan tanggung jawab mereka adalah penyebabnya.¹³

Ketidakseimbangan dapat menyebabkan terjadinya sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen, sehingga untuk penyelesaian sengketa tersebut didasarkan pada Pasal 45 UUPK telah mengatur mengenai penyelesaian sengketa. Di luar undang-undang tersebut, selain menawarkan kompensasi, pelaku bisnis juga dapat menyelesaikan masalah dengan konsumen dengan menawarkan permintaan maaf berdasarkan solusi yang disepakati bersama. Keluhan konsumen biasanya digunakan untuk mengembangkan layanan keuangan, yang akan ditangani secara internal terlebih dahulu jika ada konflik antara konsumen dan pelaku usaha dalam industri jasa keuangan. Namun, apabila pelaku usaha menolak atau tidak menanggapi aduan konsumen untuk memberi ganti rugi, maka konsumen dapat menggugat pelaku usaha melalui BPSK. Sebelum mengajukan gugatan kepada BPSK, konsumen dapat terlebih dahulu mengajukan aduan kepada LPKSM, agar nantinya anggota LPKSM mendampingi konsumen ketika akan mengajukan gugatan kepada BPSK.

Berdasarkan Pasal 55 UUPK, BPSK wajib mengeluarkan putusan mengenai sengketa konsumen yang ditanganinya paling lambat 21 (dua puluh satu) hari kerja setelah gugatan tersebut diterima, dalam Pasal 56 ayat (1) disebutkan bahwa pelaku usaha wajib melaksanakan putusan tersebut paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sejak menerima putusan dari BPSK. Pada ayat (2), disebutkan bahwa setelah para pihak menerima pemberitahuan putusan tersebut, para pihak dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri yang sesuai dengan domisili konsumen paling lambat 14 (empat belas) hari kerja. Sedangkan pada ayat (3) dan (4), apabila pelaku usaha tidak mengajukan keberatan dalam jangka waktu tersebut, maka dianggap menerima putusan dari BPSK dan apabila tidak dijalankan oleh pelaku usaha, maka BPSK

¹³ Muskibah, "ANALISIS MENGENAI CARA PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN", *Jurnal Ilmu Hukum*, Volume 2 Issue 4, 2010, hlm. 143-144.

berhak untuk menyerahkan putusan tersebut kepada penyidik agar dapat dilakukannya penyidikan.

BPSK juga menawarkan 3 (tiga) pilihan penyelesaian sengketa konsumen, yaitu konsiliasi, mediasi, dan arbitrase. Pertama penyelesaian dengan konsiliasi dibantu oleh seorang konsiliator sebagai pihak yang menengahi. Kedua adalah mediasi, di mana sengketa diselesaikan dengan bantuan seorang mediator untuk memberikan pendapat dan mediator juga sepenuhnya mendelegasikan forum kepada para pihak dan menyetujui kesepakatan mereka agar dapat membuat keputusan. Terakhir adalah arbitrase, kedua belah pihak mendelegasikan BPSK untuk menyelesaikan sengketa. Dalam arbitrase, kedua pihak menentukan arbiter dari anggota BPSK yang berasal dari pelaku usaha, unsur pemerintah, dan konsumen sebagai anggota panel. Putusan arbitrase bersifat final dan mengikat bagi para pihak dan para pihak diberikan kesempatan selama proses persidangan untuk mempelajari berkas persidangan dengan izin dari ketua panel. Apabila penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh BPSK tersebut tidak dapat diterima oleh satu maupun kedua belah pihak, maka pihak yang tidak menerima putusan tersebut dapat mengajukan keberatan kepada Pengadilan Negeri.

Selain penyelesaian melalui pengadilan dan di luar pengadilan, OJK juga mengatur mengatur mengenai kewajiban bank untuk menyelesaikan pengaduan nasabah dalam jangka waktu tertentu yang tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dapat menerima pengaduan dari konsumen, baik secara lisan maupun tertulis. Dalam Pasal 14, setelah PUJK menerima pengaduan dari konsumen, PUJK wajib melakukan pemeriksaan internal atas pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif dan analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.

Apabila pengaduan yang dilakukan oleh konsumen tidak mendapatkan hasil yang memuaskan, konsumen dapat memilih penyelesaian lain ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS) atau Alternative Dispute Resolution (ADR), seperti yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Selain penyelesaian sengketa yang telah dijelaskan di atas, Indonesia memiliki alternatif lain untuk menangani sengketa konsumen open banking, yaitu *Online Dispute Resolution* (ODR). Meskipun tidak ada peraturan yang secara khusus mengatur mengenai ODR, namun terdapat beberapa ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 1990 tentang Arbitrase dan Penyelesaian Sengketa Alternatif yang dapat dijadikan landasan dalam pelaksanaan ODR.

Perlindungan Konsumen Aplikasi Open Banking di Malaysia

1) Regulasi Perlindungan Konsumen

Meskipun perkembangan *open banking* di Malaysia memiliki potensi yang menjanjikan bagi setiap sektor keuangan, nyatanya terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti privasi dan keamanan data, interoperabilitas, dan kesadaran konsumen *open banking*. Untuk dapat menyelesaikan seluruh permasalahan tersebut, Malaysia menggunakan beberapa peraturan mengenai perlindungan konsumen, yaitu Consumer Protection Act (CPA) 1999 dan Financial Services Act (FCA) 2013.

a) Consumer Protection Act (CPA) 1999

CPA merupakan undang-undang di Malaysia pertama kali yang mengatur secara khusus tentang perlindungan konsumen terkait penyediaan barang dan jasa. Hal ini dengan tegas disebutkan dalam pendahuluan mengenai tujuan dari CPA, yaitu *“An Act to provide for the protection of consumers, the establishment of the National Consumer Advisory Council and the Tribunal for Consumer Claims, and for matters connected therewith”*. Kemudian, pada Bagian 2 Pasal 2 menjelaskan bahwa *“this Act shall apply in respect of all goods and services that are offered or supplied to one or more consumers in trade including any trade transaction conducted through electronic means”*. Dengan demikian, pasal ini memiliki arti bahwa transaksi dengan menggunakan *open banking* mendapatkan perlakuan yang sama dengan transaksi konvensional.¹⁴

CPA memiliki tujuan untuk memastikan praktik perdagangan yang adil dan tentunya dapat melindungi kepentingan konsumen. CPA mendefinisikan konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Bagian 3 Pasal 1 ayat (1), bahwa konsumen didefinisikan sebagai *“acquires or uses goods or services of a kind ordinarily acquired for personal, domestic or household purpose, use or consumption; and does not acquire or use the goods or services, or hold himself out as acquiring or using the goods or services, primarily for the purpose of resupplying them in trade; consuming them in the course of a manufacturing process; or in the case of goods, repairing or treating, in trade, other goods or fixtures on land”*, yang berarti bahwa konsumen adalah orang yang menggunakan barang dan/atau jasa untuk penggunaan pribadi/rumah tangga atau orang yang tidak menggunakan barang dan/atau jasa untuk mengkonsumsi atau memasok kembali dalam perdagangan.

¹⁴ Naemah Amin dan Roshazlizawati Mohd Nor, “Online Shopping in Malaysia: Legal Protection for E-consumers”, *European Journal of Business and Management*, Volume 4, Issue 24, 2013, hlm. 83.

CPA tidak mendefinisikan secara spesifik mengenai perlindungan konsumen, namun memberikan definisi perlindungan terhadap pelaku usaha yang melakukan pada layanan keuangan konvensional. CPA menyediakan perlindungan bagi konsumen elektronik yang dalam hal ini adalah *open banking*, terhadap tindakan yang menyimpang, seperti penipuan, informasi yang salah dan menyesatkan, praktik perdagangan yang tidak adil, serta hak konsumen untuk mengajukan aduan. Berdasarkan Bagian 11, disebutkan bahwa “*No person shall engage in conduct that: in relation to goods, is misleading or deceptive, or is likely to mislead or deceive, the public as to the nature, manufacturing process, characteristics, suitability for a purpose, availability or quantity, of the goods; or in relation to services, is misleading or deceptive, or is likely to mislead or deceive, the public as to the nature, characteristics, suitability for a purpose, availability or quantity, of the services*”. Bagian 11 CPA ini berkaitan dengan penyediaan informasi yang cukup dan benar kepada konsumen karena banyaknya permasalahan konsumen yang disebabkan oleh kurangnya informasi dan kesadaran mengenai produk yang akan digunakan. Hal ini menjadi sangat penting bagi konsumen open banking karena konsumen sangat bergantung pada informasi yang diberikan oleh pelaku usaha.

Lalu, praktik perdagangan yang tidak adil memungkinkan adanya indikasi harga yang menyesatkan dan menampilkan iklan yang menipu konsumen atau *bait and switch*. *Bait and switch* melibatkan iklan produk atau layanan yang disediakan oleh pelaku usaha mengenai produk yang disediakannya dengan harga yang sangat rendah untuk menarik konsumen agar dapat menggunakan produknya.¹⁵ Untuk melindungi konsumen dari *bait and switch*, CPA telah mengaturnya pada Bagian 13 Pasal 1 dan 2 yaitu “*No person shall advertise for supply at a specified price goods or services which that person: does not intend to offer for supply; or does not have reasonable grounds for believing can be supplied, at that price for a period that is, and in quantities that are, reasonable having regard to the nature of the market in which the person carries on business and the nature of the advertisement. In a prosecution for a failure to offer goods or services to a consumer in accordance with subsection (1), it shall be a defence if the person charged proves that: he offered to supply or to procure another person to supply, to the consumer, within a reasonable time, goods or services of the kind advertised, in a reasonable quantity and at the advertised price, and where the offer is accepted by the consumer, that the person has so supplied or procured another person to supply, the goods or services; or he offered to supply to the consumer immediately, or to procure another person to*

¹⁵ Naemah Amin dan Roshazlizawati Mohd Nor, “Online Shopping in Malaysia: Legal Protection for E-consumers”, *European Journal of Business and Management*, Volume 4, Issue 24, 2013, hlm. 84.

supply to the consumer within a reasonable time, equivalent goods or services, in a reasonable quantity and at the advertised price, and where the offer is accepted by the consumer, that the person has so supplied or procured another person to supply, such equivalent goods or services”. Apabila pelaku usaha terbukti membuat iklan palsu, maka pelaku usaha memiliki kewajiban untuk memenuhi penawaran yang telah diterima oleh konsumen dan dapat menawarkan barang/jasa lainnya. Hingga saat ini, hak dan kewajiban konsumen belum diatur secara eksplisit dalam CPA.

Namun, penulis dapat menyimpulkan bahwa konsumen memiliki beberapa hak, yaitu hak untuk menerima barang yang aman dan bebas dari kecacatan, hak untuk mendapatkan informasi yang jelas sebelum melakukan pembelian, hak atas keamanan data, hak untuk menerima atau mengajukan ganti rugi, dan hak untuk mengembalikan barang yang cacat. Hak-hak tersebut bertujuan agar dapat memberdayakan konsumen untuk membuat sebuah pilihan yang tepat dan mendorong adanya transparansi dalam setiap transaksi, yang pada akhirnya dapat berkontribusi pada lingkungan pasar yang lebih adil.¹⁶ Lalu di dalam CPA sama sekali tidak terdapat pasal yang secara khusus menjelaskan mengenai kewajiban-kewajiban konsumen. Akan tetapi, konsumen memiliki kewajiban untuk mematuhi aturan dan perjanjian yang telah dibuat oleh pihak-pihak terkait.

b) Financial Services Act (FSA) 2013

FSA mendefinisikan dan mengklasifikasikan konsumen sebagaimana yang tercantum dalam Pasal 121, bahwa *“financial consumer means any person who uses, has used or may be intending to use, any financial service or product: for personal, domestic or household purposes; in connection with a small business as may be specified by the Bank under section 123; or whether or not for the purposes set out in paragraph (a) or (b), if: the value of the financial services or products does not exceed an amount as may be specified by the Bank under section 123; or such person is of a class, category or description of persons as may be specified by the Bank under section 123”*. Pasal 121 FSA secara komprehensif mengklasifikasikan konsumen agar dapat memastikan perlindungan hukum yang sesuai bagi setiap kelompok, baik itu individu atau pun bisnis kecil dengan mempertimbangkan jenis layanan, nilai transaksi, dan tujuan penggunaan. Layanan atau produk keuangan yang tercantum dalam pasal ini merujuk kepada layanan atau produk yang dikembangkan, ditawarkan, atau dipasarkan oleh penyedia layanan keuangan. Penyedia layanan keuangan

¹⁶ <https://generisonline.com/understanding-consumer-rights-in-malaysia-protections-remedies-and-agencies/>, diakses pada 12 Desember 2024 pukul 16.10 WIB.

dalam hal ini adalah orang-orang yang diberikan kewenangan oleh Menteri Keuangan atau Bank Negara Malaysia.

Bank memiliki tugas untuk menjaga stabilitas keuangan, seperti menjaga keamanan lembaga keuangan, integritas dan ketertiban dari pasar uang dan pasar valuta asing, sistem pembayaran yang aman dan efisien, perilaku lembaga keuangan agar tetap profesional, serta melindungi hak dan kewajiban konsumen layanan keuangan. Hal ini tercantum dalam Pasal 7 yang berbunyi *“the safety and soundness of financial institutions; the integrity and orderlu functioning of the money market and foreign exchange market; safe, efficient and reliable payment systems and payment instruments; and fair, responsible and professional business conduct of financial institutions. strive to protect the roghts and interests of consumers of financial services and products”*.

Pada kenyataannya masih banyak penyedia layanan keuangan yang melakukan tindakan bisnis terlarang, seperti penipuan tentang syarat, fitur, dan harga dari layanan atau produk keuangan, menyembunyikan atau menghilangkan kondisi produk keuangan, dan menuntut konsumen untuk membayar layanan atau produk keuangan dengan cara apapun. Hal ini tercantum pada Lampiran 7 FSA, bahwa *“Engaging in conduct that is misleading or deceptive, or is likely to mislead or deceive in relation to the nature, features, terms or price of any financial service or product. Inducing or attempting to induce a financial consumer to do an act or omit to do an act in relation to any financial service or product by: making a statement, illustration, promise, forecast or comparison which is misleading, false or deceptive; dishonestly concealing, omitting or providing material facts in a manner which is ambiguous; or recklessly making any statement, illustration, promise, forecast or comparison which is misleading, false or deceptive. Exerting undue pressure, influence or using or threatening to use harassment, coercion, or physical force in relation to the provision of any financial service or product to a financial consumer, or the payment for any financial service or product by a financial consumer. Demanding payments from a financial consumer in any manner for unsolicited financial services or products including threatening to bring legal proceedings unless the financial consumer has communicated his acceptance of the offer for such financial services or products either orally or in writing. Exerting undue pressure on, or coercing, a financial consumer to acquire any financial service or product as a condition for acquiring another financial service or product. Colluding with any other person to fix or control the features or terms of any financial service or product to the detriment of any financial consumer, except for any tariff or premium rates or policy terms which have been approved by the Bank.*

2) Lembaga Penegakan Hukum

Perlakuan pelaku usaha atau penyedia layanan keuangan seperti yang sudah dijelaskan di atas, dapat diselesaikan melalui beberapa lembaga penegakan hukum yang berwenang. Lembaga penegakan hukum yang memiliki tanggung jawab untuk membentuk sebuah kebijakan dan menegakkan hukum mengenai perlindungan konsumen di Malaysia adalah Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDN), *Federation of Malaysian Consumers Associations* (FOMCA) dan *National Consumer Complaints Centre* (NCCC).

a) Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup (KPDN)

KPDN bertanggung jawab untuk menerima pengaduan konsumen dan bertindak sebagai sekretariat Dewan Penasihat Konsumen Nasional, yaitu sebuah lembaga yang dibentuk oleh Menteri Perdagangan Dalam Negeri dan Kos Sara Hidup untuk memberikan nasihat kepada konsumen terkait permasalahan yang sedang dialami oleh konsumen yang relevan dengan penerepan Consumer Protection Act (CPA) 1999.¹⁷

KPDN mengatur perdagangan di Malaysia melalui berbagai cara, seperti penetapan dan pemantauan harga barang-barang yang diperlukan, perizinan dan pengaturan produksi, distribusi, dan penjualan barang-barang yang diperlukan, permasalahan perlindungan konsumen, permasalahan-permasalahan yang berkaitan dengan kekayaan intelektual yang meliputi hak cipta, merek dagang, paten, dan desain industri, perizinan penjualan dan distribusi produk minyak bumi dan petrokimia, koordinasi kebijakan mengenai peraturan dan kegiatan yang berkaitan dengan keselamatan industri minyak bumi, petrokimia, dan gas bumi, perizinan transaksi penjualan langsung, memerangi penyimpangan dalam perdagangan, penerapan peraturan penimbangan dan pengukuran, pendaftaran dan pengawasan perusahaan perwalian, pendaftaran dan pengawasan usaha, serta perumusan dan peninjauan kebijakan dan strategi terkait pengembangan perdagangan dalam negeri, konsumerisme, dan kekayaan intelektual.

KPDN juga melakukan pengawasan terhadap perbankan dan penyedia layanan *open banking* agar dapat memastikan bahwa pihak-pihak tersebut mematuhi undang-undang yang berlaku, seperti Consumer Protection Act (CPA) 1999. Namun, apabila KPDN menemukan pelanggaran, KPDN dapat mengambil tindakan hukum kepada pelanggar, seperti peringatan, pemberian denda, atau pencabutan izin usaha. Selain itu, KPDN berfokus pada beberapa aspek perlindungan konsumen open banking, seperti mencegah terjadinya penipuan, misinterpretasi, dan diskriminasi pada setiap layanan keuangan, memastikan informasi yang diterima

¹⁷ <https://www.kpdn.gov.my/ms/>, diakses pada 12 Desember 2024 pukul 16.30 WIB.

konsumen jelas, lengkap, dan mudah dipahami, serta mengawasi suku bunga atau biaya yang dikenakan oleh bank kepada konsumen agar tidak memberatkan konsumen.

b) *Federation of Malaysian Consumers Associations (FOMCA)*

FOMCA merupakan lembaga non-pemerintah yang bergerak pada bidang perlindungan konsumen di Malaysia. FOMCA memiliki peranan penting dalam membantu konsumen untuk menyelesaikan masalahnya, meningkatkan kesadaran konsumen, mengadvokasi kebijakan konsumen, dan mengembangkan kerjasama antara pelaku usaha dengan pemerintah Malaysia. FOMCA juga memiliki beberapa tugas dan fungsi yaitu mengawasi dan melaporkan pelanggaran hak-hak konsumen, menyediakan layanan pengaduan dan bantuan konsumen, meningkatkan kesadaran konsumen melalui edukasi dan kampanye, mempromosikan praktik bisnis yang etis dan bertanggung jawab, mengembangkan kebijakan konsumen yang efektif, dan mengadakan kerjasama dengan lembaga internasional.¹⁸

Sebetulnya, FOMCA tidak memiliki wewenang untuk memaksa salah satu pihak yaitu pelaku usaha untuk dapat mengikuti hasil dari mediasi yang dilakukan, karena FOMCA berfokus pada edukasi dan advokasi konsumen daripada penegakan hukumnya. Namun, FOMCA tetap dapat membantu konsumen dengan cara memberikan informasi mengenai hak-hak konsumen, prosedur pengaduan, dan daftar pelaku usaha yang sering diadukan oleh konsumen. FOMCA juga menawarkan layanan konsultasi secara gratis kepada konsumen yang memiliki permasalahan dengan haknya dan memfasilitasi proses mediasi antara konsumen dengan pelaku usaha.

c) *National Consumer Complaints Centre (NCCC)*

NCCC merupakan lembaga pemerintah yang memiliki tujuan utama untuk menangani pengaduan konsumen di Malaysia, seperti pengaduan pada bidang produk dan layanan yang tidak memuaskan, harga dan promosi palsu, kualitas produk yang buruk, penipuan dan penjualan produk palsu, permasalahan perbankan dan keuangan, serta masalah komunikasi dan teknologi. NCCC juga memiliki beberapa kewenangan, yaitu menerima dan memproses pengaduan konsumen, menyediakan informasi terkait hak-hak konsumen, melakukan investigasi awal terhadap pengaduan untuk mengumpulkan informasi yang relevan, memfasilitasi mediasi atau negosiasi antara konsumen dan pelaku usaha, membantu konsumen untuk menyelesaikan masalah, mengumpulkan data dan statistik pengaduan konsumen, dan menerbitkan laporan tentang pengaduan konsumen dan hasil investigasi.¹⁹

¹⁸ <https://fomca.org.my>, diakses pada tanggal 12 Desember 2024 pukul 18.27 WIB.

¹⁹ <https://nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc>, diakses pada tanggal 13 Desember 2024 pukul 09.42 WIB.

NCCC memiliki alur aduan konsumen yang melewati 3 (tiga) tahapan. Pertama, NCCC menerima aduan dari konsumen dan melakukan pendataan terhadap aduan dengan memastikan bahwa aduan tersebut memuat identitas diri konsumen, lalu Complaint Officer menganalisis aduan konsumen tersebut. Kedua, setelah dianalisis, NCCC akan mengambil beberapa tindakan seperti menyarankan konsumen agar dapat melanjutkan aduannya kepada pihak yang berwenang, mengirimkan surat peringatan kepada pelaku usaha atau dapat memfasilitasi mediasi untuk menyelesaikan sengketa. Ketiga, NCCC menerima tanggapan dari pelaku usaha dan menyampaikannya kepada konsumen, sehingga peran NCCC dalam menangani aduan konsumen telah selesai sampai disitu.

3) Mekanisme Penyelesaian Sengketa

Konsumen memiliki hak atas semua produk dan layanan kebutuhan dasar. Apabila hak-hak konsumen tersebut tidak terpenuhi atau dilanggar, CPA menyediakan penyelesaian yang sederhana dan murah untuk keluhan konsumen, serta beberapa bantuan khusus. Penyelesaian itu terdapat dalam Bagian 85 CPA yang dinamakan dengan *The Tribunal for Consumer Claims* (TCC) atau Pengadilan Klaim Konsumen. TCC merupakan badan independen yang diinisiasi oleh CPA dan berada di bawah naungan KPDN. Tujuan utama dibentuknya pengadilan ini adalah untuk menyediakan sarana penyelesaian alternatif bagi konsumen agar dapat mengajukan klaim dengan cara yang sederhana, murah, dan cepat. Sebelum pembentukan pengadilan ini, semua permasalahan yang terjadi antara pelaku usaha dan konsumen harus dibawa ke pengadilan perdata Malaysia dengan prosedur yang rumit, biaya tinggi, dan memakan waktu yang lama, sehingga TCC menjadi salah satu penyelesaian yang efektif bagi konsumen saat ini.

TCC memiliki yurisdiksi untuk mendengarkan sengketa-sengketa yang tidak melebihi RM25.000 (dua puluh lima ribu ringgit Malaysia).²⁰ TCC juga dapat memberikan putusan mengenai klaim konsumen dalam hal-hal lain yang berada di luar CPA, selama tidak dikecualikan dari yurisdiksinya karena TCC hanya menangani keluhan konsumen yang sederhana dan kecil. Meskipun TCC tidak secara tegas menggunakan mediasi pada proses penyelesaiannya, tetapi proses yang digunakan TCC hampir sama dengan *Housing Buyers Tribunal*, dimana mekanisme utama penyelesaian sengketa melalui negosiasi. TCC memiliki 2 (dua) bentuk upaya penyelesaian, yaitu penyelesaian secara konvensional atau melalui pengadilan umum dan penyelesaian secara daring atau *Online Dispute Resolution* (ODR).

²⁰ Mohamad Fazli Sabri, "The Development of Consumer Protection Policies in Malaysia", *International Journal of Business and Social Research*, Volume 4, Issue 6, 2014, hlm. 102.

Dalam menjalankan ODR, Malaysia belum memiliki peraturan khusus mengenai penyelesaian tersebut. Namun, layanan ODR di Malaysia telah berjalan sejak tahun 2004. Layanan-layanan ini menyediakan negosiasi, mediasi, arbitrase, dan fasilitasi negosiasi online untuk menyelesaikan segala jenis sengketa.²¹ TCC juga memiliki keterbatasan pada yurisdiksinya karena beberapa hal, yaitu TCC hanya dapat menangani permasalahan yang diajukan dalam waktu 3 (tiga) tahun sejak awal terjadinya sengketa, total nilai klaim yang dapat diajukan kepada TCC dibatasi maksimal RM10,000 (sepuluh ribu ringgit Malaysia), dan TCC tidak dapat menangani kasus yang berkaitan dengan cedera/kematian, tanah dan properti, warisan, hak cipta, merek dagang/rahasia dagang, serta kasus yang sudah masuk ke pengadilan.²²

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pada indikator perbandingan konsep perlindungan konsumen aplikasi *open banking* di Indonesia dan Malaysia, regulasi mengenai perlindungan konsumen di Malaysia telah mengatur mengenai perlindungan konsumen secara *offline* dan *online*, serta ruang lingkup berlakunya peraturan tersebut dapat berlaku untuk konsumen yang berkedudukan di dalam maupun yang ada di luar negeri. Sedangkan regulasi perlindungan konsumen *open banking* di Indonesia belum ada dan hanya mengacu pada beberapa undang-undang dan POJK, serta hanya berlaku untuk konsumen yang berkedudukan di dalam negeri. Lalu lembaga penegakan hukum di Malaysia merupakan sebuah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan pada perkembangan zaman yang memiliki tanggung jawab untuk mengakomodir seluruh kebutuhan-kebutuhan yang diperlukan untuk menangani sengketa yang terjadi antara pelaku usaha dengan konsumen *open banking*. Sedangkan di Indonesia, lembaga penegakan hukum belum berjalan secara efektif karena belum dapat memadai kebutuhan konsumen dan banyak konsumen yang tidak paham mengenai penyelesaian yang disediakan oleh lembaga-lembaga tersebut. Kemudian Indonesia dan Malaysia sama-sama memiliki tahapan dalam penyelesaian sengketa konsumen, yang dimulai dari penyelesaian di luar pengadilan, seperti konsiliasi, mediasi, dan arbitrase yang dapat dilakukan baik secara langsung maupun secara daring, serta penyelesaian di pengadilan yang mengakibatkan pelanggaran hukum mendapatkan sanksi pidana maupun sanksi administratif.

²¹ Annusha Reddy dan Manimekalai Jambulingam, "Online Dispute Resolution: A New Approach for E-Commerce Disputes, Volume 13, Issue 4, 2017, hlm. 15.

²² Imi Safwani dan Madihah, "Consumer Tribunal as A Dispute Resolution Process In Malaysia", 2019, hlm. 4.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Dewi, E. W. (2015). *Hukum perlindungan konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian hukum: Edisi revisi*. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Miru, A., & Yodo, S. (2004). *Hukum perlindungan konsumen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Safwani, I., & Madihah. (2019). *Consumer tribunal as a dispute resolution process in Malaysia*.

Artikel Jurnal

- Amalia, C. (2022). Legal aspect of personal data protection and consumer protection in the open API payment. *Journal of Central Banking Law and Institutions*, 1(2).
- Amin, N., & Nor, R. M. (2013). Online shopping in Malaysia: Legal protection for e-consumers. *European Journal of Business and Management*, 4(24).
- Ghazali, N. H. (2018). Awareness and perception analysis of small medium enterprise and start-up towards FinTech instruments: Crowdfunding and peer-to-peer lending in Malaysia. *International Journal of Finance and Banking Research*, 4(1).
- Muskibah. (2010). Analisis mengenai cara penyelesaian sengketa konsumen. *Jurnal Ilmu Hukum*, 2(4).
- Nathania, S. A., Abubakar, L., & Handayani, T. (2023). Implikasi hukum pemanfaatan open application programming interface terhadap layanan perbankan dikaitkan dengan ketentuan perbankan digital. *Jurnal Poros Hukum Padjajaran*, 4(2).
- Noviyanti, A., & Erawati, T. (2021). Pengaruh persepsi kemudahan, kepercayaan dan efektivitas terhadap minat menggunakan financial technology (Fintech) (Studi kasus: UMKM di Kabupaten Bantul). *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Finansial Indonesia*, 4(2).
- Reddy, A., & Jambulingam, M. (2017). Online dispute resolution: A new approach for e-commerce disputes. *[Journal Name]*, 13(4).
- Riza, A. F., & Hafizi, R. (2019). Customers attitude toward Islamic mobile banking in Indonesia: Implementation of TAM. *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)*, 1(2).
- Sabri, M. F. (2014). The development of consumer protection policies in Malaysia. *International Journal of Business and Social Research*, 4(6), 102.
- Santoso, M. A., & Dinata, U. (2024). Analisis regulasi perlindungan konsumen dalam layanan Fintech di Indonesia. *Andrew Law Journal*, 3(1).

Sumber Internet

- Bank Indonesia. (2024, September 28). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. Retrieved from <https://www.bi.go.id/id/fungsi-utama/sistem-pembayaran/blueprint-2025/default.aspx>
- FOMCA. (2024, Desember 12). *[Judul Halaman atau Artikel jika ada]*. Retrieved from <https://fomca.org.my>
- Generis Online. (2024, Desember 12). *Understanding consumer rights in Malaysia: Protections, remedies, and agencies*. Retrieved from <https://generisonline.com/understanding-consumer-rights-in-malaysia-protections-remedies-and-agencies/>
- NCCC. (2024, Desember 13). *Fungsi NCCC*. Retrieved from <https://nccc.org.my/v2/index.php/mengenai-nccc/fungsi-nccc>