



**PERLINDUNGAN HUKUM DEBITUR ATAU NASABAH TERHADAP  
KETIDAKAKURATAN DATA INFORMASI PERKREDITAN YANG  
DIHASILKAN LEMBAGA PENGELOLA INFORMASI PERKREDITAN**

M. Sidiq Cendikia\*, Hendro Saptono, Sartika Nanda Lestari  
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro  
E-mail : [c.sidiq@gmail.com](mailto:c.sidiq@gmail.com)

**Abstrak**

Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan adalah lembaga atau badan yang menghimpun dan mengolah data kredit dan data lainnya untuk menghasilkan Informasi Perkreditan. Informasi Perkreditan memuat informasi mengenai debitur atau nasabah yang dapat digunakan untuk menilai kemampuan debitur atau nasabah dalam memenuhi kewajiban keuangannya. Informasi Perkreditan yang tidak akurat dapat mengakibatkan kerugian bagi debitur atau nasabah, sehingga Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tidak memenuhi hak-hak konsumen serta tidak mengindahkan kewajiban sebagai pelaku usaha yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 (UUPK). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 mengamanatkan penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di luar pengadilan dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sebagai *Lex Specialis* dari BPSK. Kemudian Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tersebut telah menyalahi kewajibannya untuk menjaga keakuratan data yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 15/PBI/1/2013. Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan bertanggung jawab untuk menyelesaikan pengaduan terkait ketidakakuratan Informasi perkreditan. Hingga saat ini, masih belum ada LAPS yang menaungi langsung Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, kemudian tanggung jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan secara khusus masih belum memuat kewajiban untuk melakukan ganti kerugian yang dialami debitur atau nasabah. Sehingga perlu dibentuknya LAPS yang menaungi langsung Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, dan dibentuknya pengaturan mengenai kewajiban Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk melakukan ganti kerugian.

**Kata kunci: Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, Perlindungan, Ketidakakuratan, Informasi Perkreditan.**

**Abstract**

*Private Credit Bureau is an institution that collect and processing the credit data and others data to produce Credit Information. The data is obtained from Financial Institution and/or Non-Financial Institution. Credit Information contain about all information that can used to know debtor or customer's capability to fulfill their financial responsibility. The inaccurate Credit Information can inflict a customer disadvantage, such as can affect the institution that provide credit facility to know about the customer, and it doesn't fulfill the customer's rights and corporate responsibility as regulated in Consumer Law. Then the Private Credit Bureau was violating its responsibility to maintain accuracy of information that regulated by PBI number 15/1/PBI/2013. Otoritas Jasa Keuangan Regulation Number 1/POJK.07/2014 mentions alternative dispute resolution in financial service sector is under Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) jurisdiction, but until now there is no LAPS that cope the Private Credit Bureau, and the Private Credit Bureau's responsibility to give the compensation to the customer is not be regulated yet. So must be formed LAPS that cope the Private Credit Bureau and must be formed the specific regulation that regulate the Private Credit Bureau's responsibility to provide the compensation to the customer who experienced a disadvantage.*

**Keywords: Private Credit Bureau, Protection, Inaccuration, Credit Information**



## I. PENDAHULUAN

Dalam perjalanannya, sistem perkreditan di Indonesia banyak dihadapi dengan masalah-masalah, salah satunya masalah yang paling dikhawatirkan setiap bank adalah kredit macet, sehingga bank dalam hal menyalurkan kredit harus memiliki Manajemen Risiko yang baik untuk kategori Risiko Kredit. Risiko Kredit yaitu risiko yang timbul sebagai akibat kegagalan *counterparty* memenuhi kewajibannya.<sup>1</sup>

Untuk mencegah timbulnya Risiko Kredit, bank membutuhkan informasi perkreditan yang lebih komprehensif dengan cakupan data yang lebih luas mencakup juga data dari luar industri keuangan. Sebagaimana *International Best Practices*, pada umumnya produk informasi perkreditan yang lebih komprehensif disediakan oleh pengelola informasi perkreditan yang dikelola swasta (*Private Credit Bureau*).<sup>2</sup>

Dengan demikian, Bank Indonesia (selanjutnya disebut BI) menerbitkan Peraturan Bank Indonesia (selanjutnya disebut PBI) Nomor: 15/1/PBI/2013 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan. Melalui Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, diharapkan kebutuhan industri keuangan akan informasi perkreditan yang lebih komprehensif akan terpenuhi.

Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan berfungsi memberikan

informasi profil dan/atau *scoring* kredit debitur, fasilitas *pencegahan dini* terhadap pelemahan kualitas kredit / pembiayaannya, dan dapat memberikan informasi ataupun penilaian kemampuan para debitur dalam memenuhi kewajiban keuangannya. Dengan adanya Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, lembaga yang menyediakan fasilitas penyediaan dana dapat mengetahui profil calon debitur yang dianalisa berdasarkan data non-kredit seperti data pembayaran rekening listrik, telepon dan lainnya. Sehingga masyarakat yang tidak memiliki catatan di perbankan tetap dapat diketahui profil risikonya yang menjadi salah satu pertimbangan bank dalam pemberian kredit.<sup>3</sup>

Dapat muncul sebuah permasalahan apabila data Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tidak akurat, dimana terjadi ketidaksesuaian data Informasi Perkreditan dengan kenyataan yang ada. Hal demikian dapat diketahui apabila debitur atau nasabah yang dalam hal ini sebagai konsumen mendapati Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dan menemukan ketidaksesuaian data yang ada pada Informasi Perkreditan tersebut.

Mengingat bahwa salah satu fungsi Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dengan *output*-nya yaitu Informasi Perkreditan adalah menilai kemampuan debitur atau nasabah memenuhi

---

<sup>1</sup> *Booklet Perbankan Indonesia 2015*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2015) hal. 25

<sup>2</sup> Diakses melalui [http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/PBI\\_15\\_1\\_PBI.aspx](http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbankan/Pages/PBI_15_1_PBI.aspx) tanggal 18 April 2016

---

<sup>3</sup> Diakses melalui <http://www.bi.go.id/id/ruang-media/info-terbaru/Pages/BISosialisasikanKetentuanLPIP.aspx> tanggal 1 Mei 2016

kewajiban keuangannya, apabila terjadi ketidakakuratan data dalam Informasi Perkreditan tersebut, dikhawatirkan memberikan dampak terhadap kepercayaan lembaga yang menyediakan fasilitas penyediaan dana kepada debitur atau nasabah yang bersangkutan, yang bahkan dapat menyebabkan debitur atau nasabah yang bersangkutan tidak mendapatkan fasilitas penyediaan dana, sehingga dapat menimbulkan kerugian bagi debitur atau nasabah tersebut. Dengan demikian perlu diketahui bagaimana pengaturan, praktik, dan upaya-upaya yang dilakukan oleh pihak terkait dalam rangka melindungi debitur atau nasabah dari kesalahan data Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Berdasarkan latar belakang ini Penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang bagaimana pengaturan mengenai perlindungan debitur atau nasabah terhadap ketidakakuratan data Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, oleh karena itu penulis mengangkat penelitian ini dengan judul “PERLINDUNGAN HUKUM DEBITUR ATAU NASABAH TERHADAP KETIDAKAKURATAN DATA INFORMASI PERKREDITAN YANG DIHASILKAN LEMBAGA PENGELOLA INFORMASI PERKREDITAN”.

## II. METODE PENELITIAN

Metode Pendekatan yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan Penulisan Hukum ini adalah menggunakan pendekatan yuridis normatif. Pendekatan yuridis adalah suatu pendekatan yang mengacu pada hukum dan peraturan

perundang – undangan yang berlaku<sup>4</sup>, sedangkan pendekatan normatif, adalah pendekatan yang dilakukan terhadap azas – azas hukum serta studi kasus yang dengan kata lain sering disebut sebagai penelitian hukum kepustakaan<sup>5</sup>.

Pada pendekatan dengan menggunakan metode pendekatan yuridis normatif (*legal research*) dilakukan penelitian terhadap data sekunder dibidang hukum yaitu yang menyangkut bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang – undangan dan bahan hukum sekunder yang berupa hasil karya ilmiah para sarjana - sarjana<sup>6</sup>.

Pemilihan metode ini oleh peneliti dikarenakan penelitian hukum ini adalah suatu proses untuk melakukan eksplorasi terhadap objek penelitian, dan berdasar pada prinsip – prinsip hukum guna menjawab masalah hukum yang akan dihadapi. Oleh karena itu, pilihan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif yang berkaitan dengan prinsip – prinsip dan aturan perundang – undangan yang berlaku mengenai perlindungan hukum bagi nasabah atau debitur terhadap ketidakakuratan data Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh LPIP.

## III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Pengaturan Mengenai Perlindungan Debitur Atau Nasabah Terkait Ketidakakuratan Informasi Perkreditan

#### 1. Perlindungan Debitur atau Nasabah Terkait Ketidakakuratan

<sup>4</sup> Roni Hanitjo Soemitro, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982). hal.20.

<sup>5</sup> Soerjono Sokanto dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2004), hal. 13

<sup>6</sup> Roni Hanitjo Soemitro, *Op Cit.* hal.11.

### **Informasi Perkreditan Didalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, pengaturan perlindungan hukum debitur atau nasabah terkait ketidakakuratan data Informasi Perkreditan pada dasarnya diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Menurut UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan. Dengan demikian, nasabah atau debitur yang menggunakan jasa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk memperoleh Informasi Perkreditan dapat diidentifikasi sebagai konsumen dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tersebut.

Hukum Perlindungan konsumen adalah keseluruhan asas-asas atau kaidah-kaidah hukum yang mengatur dan melindungi konsumen dalam hubungan dan masalahnya dengan penyedia barang atau jasa.<sup>7</sup>

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), telah mengatur secara umum mengenai perlindungan konsumen. Seperti pengaturan mengenai hak dan kewajiban masing-masing antara pelaku usaha dan konsumen. Dalam upaya untuk melindungi konsumen, diantaranya UUPK mengatur mengenai kewajiban-kewajiban dari pihak pelaku usaha yang dalam hal ini adalah Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dan hak-hak dari nasabah atau debitur

sebagai konsumen.

Terhadap kewajiban produsen-pelaku usaha sebagaimana disebutkan di dalam Pasal 7 UUPK, produsen-pelaku usaha harus memenuhinya dengan baik secara bertanggung jawab. Produsen-pelaku usaha bertanggung jawab secara hukum atas segala kesalahannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu. Produsen-pelaku usaha dapat dituntut secara hukum atas setiap kelalaiannya dalam menjalankan kewajiban-kewajiban itu.<sup>8</sup>

Dengan diberikannya Informasi Perkreditan kepada lembaga yang memintakan Informasi Perkreditan, sedangkan Informasi Perkreditan tersebut diketahui terdapat ketidakakuratan data didalamnya karena tidak sesuai dengan kenyataan yang ada, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan sebagai pelaku usaha dapat dikatakan tidak mengindahkan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam UUPK Pasal 7 huruf b, yaitu memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa yang dalam hal ini adalah Informasi Perkreditan.

Dalam hal terjadi kerugian akibat adanya ketidakakuratan data pada Informasi Perkreditan, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan sebagai pelaku usaha, sesuai dengan UUPK Pasal 7 tentang kewajiban pelaku usaha, khususnya pada huruf f dan g, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan berkewajiban untuk memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan, serta wajib memberikan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang

---

<sup>7</sup>Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002), hal. 28

---

<sup>8</sup>*Ibid*, hal. 74

dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.

Berkenaan dengan hak-hak konsumen menurut Pasal 4 UUPK, Apabila terjadi ketidakakuratan data Informasi Perkreditan, maka konsumen dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (termasuk didalamnya debitur atau nasabah) mendapatkan produk yaitu Informasi Perkreditan yang tidak sesuai dengan kondisi sebagaimana mestinya, karena terdapat data yang salah atau tidak akurat didalamnya. Dalam hal demikian, dapat dipahami bahwa sebagai pelaku usaha, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan telah melanggar hak daripada konsumen itu sendiri, sebagaimana dijelaskan di dalam UUPK Pasal 4 huruf b yaitu hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan. Kemudian, menurut UUPK Pasal 4 huruf h, konsumen yang menerima Informasi Perkreditan yang tidak akurat tersebut berhak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.

UUPK mengatur juga Ketentuan mengenai tanggung jawab pelaku usaha, dalam hal ini Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib memberikan ganti rugi kepada debitur atau nasabah, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 19 UUPK.

Berdasarkan hal ini, maka adanya produk barang atau jasa yang cacat bukan merupakan satu-satunya dasar pertanggungjawaban pelaku usaha. Hal ini berarti bahwa tanggung jawab pelaku usaha meliputi segala kerugian yang

dialami konsumen.<sup>9</sup>

Lebih lanjut dalam Pasal 23 disebutkan bahwa pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

Adanya pengaturan ini memungkinkan debitur atau nasabah sebagai konsumen Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk mengajukan gugatan ganti kerugian kepada Lembaga Informasi Perkreditan di tempat kedudukan debitur atau nasabah yang bersangkutan. Dalam hal terjadi ketidakakuratan data Informasi Perkreditan, hal yang demikian dapat dilakukan apabila konsumen (termasuk didalamnya debitur atau nasabah) telah mengalami kerugian akibat ketidakakuratan data Informasi Perkreditan, dan Lembaga Pengelola Informasi perkreditan yang bersangkutan menolak, tidak mananggapi, ataupun tidak dapat memenuhi ganti rugi akibat ketidakakuratan data Informasi Perkreditan tersebut meski sudah dilakukan penanganan dan penyelesaian pengaduan sebagaimana dimaksud dalam PBI tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan pada Pasal 59 sampai dengan Pasal 62.

Selain BPSK, penyelesaian sengketa melalui lembaga di luar pengadilan dapat dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK). LAPS-SJK diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan

---

<sup>9</sup>Ahmadi Miru dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011), hal. 126



(POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan. LAPS-SJK merupakan bentuk *lex specialis* dari BPSK khusus untuk menangani sengketa secara khusus antara pelaku usaha jasa keuangan dengan konsumen di sektor jasa keuangan. Maka sejak saat dibentuknya LAPS-SJK, pelaku usaha jasa keuangan dalam usahanya untuk menyelesaikan sengketa dengan konsumen wajib memilih LAPS-SJK sebagai badan penyelesaian sengketanya sesuai dengan ketentuan yang diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan.

Sebelum melakukan penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui LAPS-SJK, diwajibkan terlebih dahulu bagi konsumen yang merasa tidak puas atau merasa dirugikan yang diduga terjadi karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan dalam kegiatan pemanfaatan pelayanan dan/atau produk lembaga jasa keuangan, untuk diselesaikan kepada lembaga jasa keuangan yang bersangkutan untuk dilakukan *internal dispute resolution*.<sup>10</sup> Hal demikian sesuai dengan ketentuan Pasal 2 POJK tentang LAPS-SJK, berarti dalam hal terjadi sengketa antara debitur atau nasabah sebagai konsumen dengan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan terkait ketidakakuratan Informasi Perkreditan, nasabah atau debitur harus terlebih dahulu telah menempuh penyelesaian sengketa internal pada Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan yang bersangkutan.

Hingga saat ini tidak ada LAPS-SJK yang menaungi langsung Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, namun pada Pasal 11 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga

Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, menentukan dalam hal Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa belum terbentuk, maka konsumen dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK.

Namun apabila dilihat dalam ayat berikutnya yaitu ayat (2), dikatakan bahwa fasilitasi sengketa oleh OJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan OJK yang mengatur mengenai Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, yaitu POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Kemudian yang menjadi suatu permasalahan, di dalam POJK tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tersebut Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tidaklah termasuk kedalam pengertian Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 1 angka 1, Pelaku Usaha Jasa Keuangan adalah, Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasihat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan Gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun secara syariah. Sehingga dapat dikatakan bahwa Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, menjadi percuma bagi nasabah atau debitur sebagai konsumen Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan selama belum ada LAPS-SJK yang menaungi langsung Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

## **2. Perlindungan Debitur atau Nasabah Terkait Ketidakakuratan**

<sup>10</sup>Roesdaniel Ibrahim, Wawancara, Otoritas Jasa Keuangan (Jakarta: 26 Agustus 2016).

### Informasi Perkreditan Di Dalam PBI Nomor 15/1/PBI/2013

Pengaturan mengenai Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan hingga saat ini masih diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 15/1/PBI/2013 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan (selanjutnya disebut PBI tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan), namun sejak diundangkannya UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK), wewenang pengaturan dan pengawasan di sektor jasa keuangan beralih dari Bank Indonesia (BI) kepada Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kemudian Berdasarkan Pasal 69 UU OJK, OJK berwenang untuk mengatur dan mengembangkan penyelenggaraan sistem informasi antar bank maupun lembaga lain di bidang keuangan. Selain itu menurut Pasal 7 UU OJK, OJK juga berwenang dalam pengaturan dan pengawasan sistem informasi debitur. Sehingga dengan demikian pengaturan dan pengawasan mengenai sistem informasi debitur, dan lembaga yang menyelenggarakan sistem informasi antar bank maupun lembaga keuangan yaitu Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan beralih secara otomatis dari BI kepada OJK.<sup>11</sup>

Meski hingga saat ini pengaturan mengenai Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan masih menggunakan PBI, namun pelaksanaan pengaturan dan pengawasan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan telah dilaksanakan oleh OJK, hanya saja Data Kredit hingga saat ini bersumber dari Bank Indonesia dengan aplikasi Sistem Informasi Debitur.<sup>12</sup>

Perlindungan hukum bagi debitur atau

nasabah sebagai konsumen dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan diatur secara khusus di dalam PBI Nomor 15/1/PBI/2013, dapat dilihat dari pengaturan kewajiban Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan itu sendiri, sebagaimana disebutkan dalam Pasal 34 PBI tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, yaitu lembaga Pengelola Informasi Perkreditan memiliki kewajiban:

- Menjaga akurasi, keterkinian, keamanan dan kerahasiaan data;
- Memiliki sistem yang andal;
- Memiliki kebijakan dan prosedur operasional yang dituangkan dalam pedoman tertulis; dan
- Memiliki aturan main yang harus dipatuhi oleh setiap pihak yang menggunakan informasi perkreditan.

Didalam Pasal 34 tersebut, mewajibkan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk menjaga akurasi, keterkinian, keamanan dan kerahasiaan data. Dalam hal apabila terjadi ketidakakuratan data Informasi Perkreditan, maka dapat dikatakan bahwa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tidak mengindahkan kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf a tersebut, sehingga menurut Pasal 83, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dikenakan sanksi berupa teguran tertulis dari OJK.

Dalam hal terjadi ketidakakuratan data Informasi Perkreditan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat dikatakan tidak mengindahkan kewajibannya, sebagaimana dijelaskan oleh PBI tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan di dalam Pasal 34 huruf a, yaitu Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan berkewajiban untuk menjaga akurasi, keterkinian, keamanan dan kerahasiaan data.

<sup>11</sup>Direktorat Pelayanan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, *Email*, 9 September 2016.

<sup>12</sup>*Ibid*, 4 Oktober 2016

Lebih lanjut disebutkan didalam Pasal 35, bahwa kebijakan dan prosedur operasional sebagaimana dimaksud dalam Pasal 34 huruf c tersebut salah satunya yaitu memuat mengenai prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan, pasal ini mempertegas bahwa di dalam Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan itu sendiri wajib memiliki prosedur penanganan dan penyelesaian sengketa, sehingga apabila terjadi sengketa ketidakakuratan data dalam Informasi Perkreditan, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib melakukan penyelesaian sengketa secara internal oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan yang bersangkutan.

## **B. Tanggung Jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan Terhadap Ketidakakuratan Informasi Perkreditan.**

### **1. Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan Sebagai Lembaga Jasa Keuangan**

Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan merupakan Lembaga Jasa Keuangan, hal itu dapat diketahui apabila dilihat dari pengertian Lembaga Jasa Keuangan menurut UU Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan dalam Pasal 1 angka 4, lembaga jasa keuangan adalah lembaga yang melaksanakan kegiatan di sektor perbankan, pasar modal, perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan Lembaga Jasa Keuangan Lainnya. Disebutkan lebih lanjut bahwa Lembaga Jasa Keuangan Lainnya adalah pergadaian, lembaga penjaminan, lembaga pembiayaan ekspor Indonesia, perusahaan pembiayaan sekunder perumahan, dan lembaga yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat yang bersifat wajib, meliputi penyelenggara program jaminan sosial, pensiun, dan kesejahteraan, dan lain-lain,

serta lembaga jasa keuangan lain yang dinyatakan diawasi oleh OJK berdasarkan peraturan perundang-undangan. Kaitannya dengan hal tersebut adalah Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan memiliki kegiatan usaha yang mencakup berbagai sektor, termasuk di dalamnya sektor jasa keuangan, antara lain sektor perbankan, lembaga pembiayaan, dan lain sebagainya. Hal tersebut dapat diketahui apabila dikaji dengan melihat kepada kegiatan usaha Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan itu sendiri, yaitu dari kegiatan penghimpunan Data Kredit dan Data Lainnya, fungsi dari Informasi Perkreditan sebagai produk dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, dan para pihak yang berhak memperoleh Informasi Perkreditan.

Menurut Pasal 2 PBI nomor 15/1/PBI/2013 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, Kegiatan usaha yang dilakukan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan terdiri dari menghimpun Data Kredit dan/atau Data Lainnya dan mengolah Data Kredit dan/atau Data Lainnya untuk menghasilkan Informasi Perkreditan.

Data Kredit adalah data mengenai kondisi fasilitas penyediaan dana, pembiayaan dari lembaga keuangan non bank, dan atau fasilitas lain yang dapat dipersamakan dengan itu. Data Kredit ini diperoleh dari Bank Indonesia, dan untuk memperkaya cakupan Data Kredit, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat melakukan kerjasama dengan lembaga keuangan. Data Lainnya adalah data selain Data Kredit yang dapat digunakan untuk menggambarkan kemampuan pihak tertentu dalam memenuhi kewajiban keuangan. Untuk memperoleh Data Lainnya, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat melakukan kerjasama dengan lembaga



keuangan dan non lembaga keuangan seperti perusahaan listrik, perusahaan air minum, perusahaan jasa penagih utang, dan lembaga lainnya.

Dari Data Kredit dan Data Lainnya tersebut diatas, dihasilkan Informasi Perkreditan yang merupakan produk dan/atau layanan yang dihasilkan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan secara tertulis, lisan, dan atau dengan metode lainnya yang dimiliki oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, terlihat bahwa dalam kegiatan penghimpunan Data Kredit dan Data Lainnya, kegiatan usaha Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan mencakup lembaga keuangan dan non lembaga keuangan yang bergerak di berbagai sektor, termasuk didalamnya sektor jasa keuangan. Kemudian isi dari Informasi Perkreditan tersebut dapat merepresentasikan fungsi dari Informasi Perkreditan itu sendiri, yaitu untuk memberikan informasi profil dan/atau *scoring* kredit debitur, fasilitas *pencegahan dini* terhadap pelemahan kualitas kredit/pembiayaannya, dan dapat memberikan informasi ataupun penilaian kemampuan para debitur dalam memenuhi kewajiban keuangannya. Dengan demikian fungsi dari Informasi Perkreditan secara garis besar adalah untuk membantu lembaga yang menyediakan dana kepada debitur atau nasabah untuk mengambil suatu keputusan terkait pada debitur atau nasabah yang bersangkutan. Lembaga yang menyediakan dana kepada debitur atau nasabah tersebut merupakan lembaga jasa keuangan, antara lain bank, lembaga pembiayaan, dan sebagainya.

Kemudian apabila dilihat dari pihak-pihak yang berhak memperoleh Informasi Perkreditan menurut Pasal 50 adalah:

a. Lembaga Keuangan yang menjadi anggota dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Lembaga Keuangan yang dimaksud hanya dapat menggunakan Informasi Perkreditan untuk keperluan Lembaga Keuangan yang bersangkutan dalam rangka Kelancaran proses penyediaan dana untuk menilai kondisi keuangan debitur atau calon debitur Lembaga Keuangan; Penerapan manajemen risiko dalam menunjang kegiatan operasional Lembaga Keuangan; dan/atau pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Non Lembaga Keuangan yang menjadi sumber data Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan yang bersangkutan.

Pemberian Informasi Perkreditan hanya dapat diberikan dalam rangka:

Memperlancar dan mengamankan kegiatan operasional non Lembaga Keuangan; dan/atau Pemenuhan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

c. Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan Lain.

Pemberian Informasi Perkreditan kepada Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan lain hanya dapat dilakukan dalam rangka pelaksanaan kegiatan usaha Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

d. Debitur atau Nasabah.

Pemberian Informasi Perkreditan kepada debitur atau nasabah terbatas pada Informasi Perkreditan atas nama debitur atau nasabah yang bersangkutan.

e. Pihak Lain

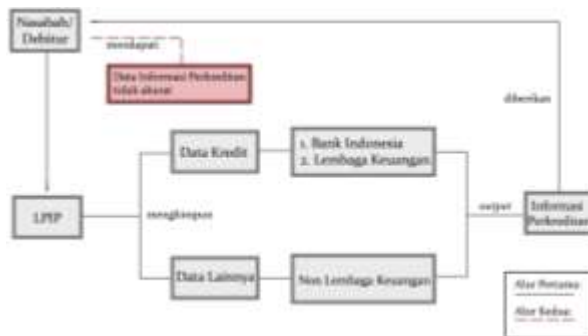
Yang dimaksud dengan Pihak Lain antara lain penegak hukum dan instansi publik, dan hanya dapat memperoleh Informasi Perkreditan dalam rangka

melaksanakan fungsi dan tugasnya sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan.

Demikian dapat diketahui bahwa pihak-pihak yang berhak menggunakan Informasi Perkreditan juga mencakup Lembaga Keuangan dan Non Lembaga Keuangan, dimana lembaga jasa keuangan termasuk di dalamnya.

Dengan demikian melihat penjelasan mengenai kegiatan usaha Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan di atas, yang meliputi pengumpulan Data Kredit dan Data Lainnya, fungsi dari Informasi Perkreditan, dan pihak-pihak yang berhak memperoleh Informasi Perkreditan, dapat dikatakan bahwa kegiatan usaha LPIP mencakup sektor jasa keuangan, dan dapat mencocoki Pasal 1 angka 4 UU OJK mengenai pengertian dari lembaga jasa keuangan, sehingga dapat disimpulkan bahwa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan merupakan Lembaga Jasa Keuangan.

## 2. Gambaran Terjadinya Sengketa Ketidakakuratan Informasi Perkreditan



Bagan 1.1

Sumber: PBI No.15 tahun 2013

Untuk mengetahui profil perkreditannya, seorang Debitur atau Nasabah memintakan Informasi Perkreditan atas nama sendiri kepada Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan. Kemudian Lembaga Pengelola Informasi

Perkreditan menghimpun Data Kredit dan Data Lainnya dari lembaga keuangan dan non lembaga keuangan terkait Debitur atau Nasabah yang bersangkutan. Setelah memperoleh Data Kredit dan Data Lainnya, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan mengolah data-data tersebut menjadi suatu Informasi Perkreditan, dan menyerahkannya kepada Nasabah atau Debitur yang bersangkutan. Namun, ternyata Nasabah atau Debitur menemukan ketidaksesuaian antara data di dalam Informasi Perkreditan dengan kenyataan yang ada. Sedangkan menurut Peraturan Bank Indonesia nomor 15/1/PBI/2013, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan berkewajiban untuk menjaga akurasi, keterkinian, keamanan, dan kerahasiaan data.

Ketidakakuratan data Informasi Perkreditan tersebut dapat memberikan dampak terhadap kepercayaan lembaga yang menyediakan fasilitas penyediaan dana kepada debitur atau nasabah yang bersangkutan, yang bahkan dapat menyebabkan debitur atau nasabah yang bersangkutan tidak mendapatkan fasilitas penyediaan dana, sehingga dapat menimbulkan kerugian finansial terhadap debitur atau nasabah tersebut.

### 3. Tanggung Jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan



Bagan 1.2

Sumber: PBI No.15 tahun 2013

Data Kredit dan Data Lainnya yang diperoleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan bersumber dari:

a. Bank Indonesia (BI)

Dalam menyelenggarakan kegiatan menghimpun dan mengolah Data Kredit dan Data Lainnya untuk menghasilkan Informasi Perkreditan, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan memperoleh Data Kredit dari Bank Indonesia melalui Sistem Informasi Debitur (SID) dan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dikenakan biaya perolehan data.

b. Lembaga Keuangan

Untuk memperluas dan memperkaya cakupan Data Kredit dan/atau Data Lainnya, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat melakukan kerjasama dengan Lembaga Keuangan. Data Kredit yang diperoleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dari Lembaga Keuangan secara langsung antara lain mengenai data jumlah tanggungan keluarga, dan bukan merupakan Data Kredit yang bersumber dari BI.

c. Non Lembaga Keuangan

Untuk memperluas dan memperkaya cakupan Data Lainnya, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat

melakukan kerjasama dengan Non Lembaga Keuangan.

d. Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan Lain

Tujuan penggunaan Informasi Perkreditan oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan lain antara lain dalam rangka proses verifikasi terhadap indikasi ketidakakuratan Data Kredit dan/atau Data Lainnya yang dikelola oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Tanggung jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan terhadap ketidakakuratan data Informasi Perkreditan yang dihasilkannya diatur secara spesifik didalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 15/1/PBI/2013 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan harus memiliki kebijakan dan prosedur operasional mengenai prosedur penanganan dan penyelesaian pengaduan, didalam Pasal 59 disebutkan bahwa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib menindaklanjuti pengaduan yang diajukan setiap pihak mengenai ketidakakuratan data pada Informasi Perkreditan yang dihasilkan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan.

Dalam hal menindaklanjuti pengaduan, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib melakukan penelitian terlebih dahulu dan dapat melakukan koordinasi dengan pihak yang menjadi sumber Data Kredit dan Data Lainnya untuk melakukan penelitian atas permasalahan yang diajukan berdasar dokumen dan/atau data yang dimiliki Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan. Hal tersebut dilakukan guna untuk mengetahui dari mana kesalahan sehingga mengakibatkan data yang dimuat dalam Informasi Perkreditan

menjadi tidak akurat.

Pasal 60 menjelaskan lebih lanjut, dalam hal berdasarkan hasil dari penelitian diketahui sebab ketidakakuratan Informasi Perkreditan disebabkan karena ketidakakuratan olahan Data Kredit dan/atau Data Lainnya oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan yang bersangkutan, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib menindaklanjuti dengan melakukan koreksi. Apabila berdasarkan hasil dari penelitian diketahui sebab ketidakakuratan Informasi Perkreditan disebabkan karena ketidakakuratan Data Kredit atau Data Lainnya dari:

- a. Lembaga keuangan yang merupakan anggota Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, dan/atau non lembaga keuangan yang bekerjasama dengan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dalam rangka memperluas cakupan Data Lainnya, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan meneruskan pengaduan debitur atau nasabah yang bersangkutan secara langsung kepada lembaga keuangan dan/atau non lembaga keuangan tersebut, dengan tembusan kepada Bank Indonesia.
- b. Lembaga keuangan yang bukan merupakan anggota Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dimaksud, maka Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan meneruskan pengaduan debitur atau nasabah yang bersangkutan kepada Bank Indonesia

Untuk menyelesaikan pengaduan debitur atau nasabah mengenai ketidakakuratan Informasi Perkreditan, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib memiliki kebijakan dan prosedur tertulis yang paling kurang meliputi:

- a. Penerimaan pengaduan;

- b. Penanganan dan penyelesaian pengaduan;
- c. Pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan; dan
- d. Perangkat organisasi yang menangani pengaduan

Didalam pasal 61 disebutkan bahwa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib menyelesaikan pengaduan debitur atau nasabah yang disebabkan ketidakakuratan hasil olahan Data Kredit dan/atau Data Lainnya oleh Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan paling lama 20 (dua puluh) hari kerja sejak tanggal diterimanya pengaduan, dan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat meminta kepada debitur atau nasabah untuk perpanjangan waktu penyelesaian pengaduan maksimal 20 (dua puluh) hari kerja.

Lebih lanjut disebutkan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib menginformasikan batas waktu penyelesaian pengaduan dimaksud kepada pihak yang mengajukan pengaduan. Dan dalam hal Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan telah menyelesaikan pengaduan debitur atau nasabah tersebut, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan wajib menginformasikan hasil penyelesaian pengaduan dimaksud kepada debitur atau nasabah secara tertulis dan/atau menggunakan sarana teknologi informasi sesuai permintaan debitur atau nasabah.

Pertanggungjawaban Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan yang sudah dijelaskan diatas merupakan suatu bentuk perwujudan dari kewajiban Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan sebagai pelaku usaha sebagaimana yang telah disebutkan di dalam Pasal 7 UUPK. Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan melakukan pengkajian dengan berkoordinasi kepada lembaga keuangan

dan non lembaga keuangan yang menjadi sumber dari Informasi Perkreditan tersebut guna menemukan dimana letak dari kesalahan data Informasi Perkreditan itu sendiri, kemudian setelah ditemukan sumber dari kesalahan Informasi Perkreditan tersebut, selanjutnya dilakukan koreksi dan kemudian diserahkan kepada debitur atau nasabah yang bersangkutan.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan mengganti Informasi Perkreditan yang memuat data yang tidak akurat tersebut, dengan Informasi Perkreditan yang sudah dilakukan perbaikan sehingga tidak ada lagi unsur kesalahan didalamnya.

#### **IV PENUTUP**

##### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh penulis maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaturan mengenai perlindungan debitur atau nasabah terkait ketidakakuratan Informasi Perkreditan pada intinya berkaitan dengan kedudukan nasabah atau debitur sebagai konsumen dari Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, yaitu diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), dan secara lebih khusus diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 15/1/PBI/2013 tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan. Perlindungan debitur atau nasabah sebagai konsumen dalam UUPK dirumuskan dalam hak konsumen dan kewajiban pelaku usaha serta pertanggungjawaban pelaku usaha, kemudian UUPK sendiri memberikan ruang bagi konsumen untuk dapat mengajukan gugatan ganti rugi kepada

Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK).

Selain BPSK, lembaga penyelesaian sengketa di luar pengadilan juga ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan (LAPS-SJK) yang secara khusus menangani sengketa di sektor jasa keuangan yang diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 1/POJK.07/2014. Sampai saat ini tidak ada LAPS-SJK yang menaungi langsung Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, tetapi konsumen Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan dapat mengajukan permohonan fasilitasi penyelesaian sengketa kepada OJK, namun demikian, peraturan mengenai fasilitasi penyelesaian sengketa oleh OJK ini mengacu pada POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, dimana dalam peraturan ini Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan tidak termasuk kedalam Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sehingga peraturan fasilitasi penyelesaian sengketa oleh OJK di POJK tentang LAPS-SJK tersebut menjadi percuma.

Adapun Pengaturan mengenai perlindungan debitur atau nasabah sebagai konsumen Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan terkait ketidakakuratan Informasi Perkreditan yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 15/1/PBI/2013, yaitu mengenai tanggung jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk menjaga akurasi, kewajiban untuk adanya prosedur penyelesaian sengketa secara internal, serta sanksi berupa teguran tertulis dari Bank Indonesia (sekarang OJK).

2. Tanggung jawab Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan apabila terjadi



ketidakakuratan Informasi Perkreditan diatur secara khusus dalam Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 15/1/PBI/2013, yaitu Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan berkewajiban menangani dan menyelesaikan pengaduan terkait ketidakakuratan Informasi Perkreditan secara internal, dengan melakukan koreksi terhadap Informasi Perkreditan yang memuat data yang tidak akurat tersebut, dimana dalam prosesnya, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan bekerjasama dengan lembaga keuangan dan non lembaga keuangan yang menjadi sumber dari Informasi Perkreditan tersebut.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan penulis maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. POJK No.1/POJK.07/2014 tentang LAPS-SJK Hingga saat ini masih belum ada LAPS yang langsung menaungi Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan. Meski POJK tentang LAPS-SJK mengamanatkan apabila belum ada LAPS yang menaungi langsung, maka dapat memintakan fasilitasi penyelesaian sengketa oleh OJK sesuai dengan ketentuan POJK tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, namun dalam POJK tersebut, Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan itu sendiri tidak termasuk sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan, sehingga fasilitasi penyelesaian sengketa oleh OJK tersebut tidak dapat ditempuh. Dengan demikian LAPS yang langsung menaungi LPIP harus segera dibentuk.
2. Perlunya aturan yang mengatur Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan untuk bertanggung jawab

melakukan ganti rugi atas segala kerugian yang dialami debitur atau nasabah yang timbul akibat kesalahan Informasi Perkreditan yang dihasilkan Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan, karena tanggung jawab untuk melakukan koreksi saja dirasa belum cukup apabila sudah ada kerugian yang dialami debitur atau nasabah yang bersangkutan, sehingga seharusnya ada tanggung jawab melakukan ganti rugi. Hal yang demikian berkaca pada UUPK sebagai peraturan yang lebih umum (*lex generalis*)

#### **V. DAFTAR PUSTAKA**

- Az. Nasution, *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar* (Jakarta: Diadit Media, 2002)
- Booklet Perbankan Indonesia 2015*, (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2015)
- Email*, Direktorat Pelayanan Konsumen Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan, 7 September 2016, 4 Oktober 2016
- Miru, Ahmadi dan Sutarman Yodo, *Hukum Perlindungan Konsumen* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2011)
- Soekanto, Soerjono dan Sri Mamudji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2004)
- Soemitro, Roni Hanitjo, *Metodologi Penelitian Hukum dan Jurimetri*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1982)
- Wawancara Dengan Bapak Roesdaniel Ibrahim, Staff Pelayanan Konsumen, Otoritas Jasa Keuangan Jakarta  
[http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbanka\\_n/Pages/PBI\\_15\\_1\\_PBI.aspx](http://www.bi.go.id/id/peraturan/perbanka_n/Pages/PBI_15_1_PBI.aspx) diakses pada tanggal 18 April 2016



## DIPONEGORO LAW JOURNAL

Volume 6, Nomor 2, Tahun 2017

Website : <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dlr/>

<http://www.bi.go.id/id/ruang-media/infoterbaru/Pages/BISosialisasiKetentuanLPIP.aspx> diakses pada tanggal 1 Mei 2016  
Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan  
Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen  
Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan  
Peraturan Bank Indonesia Nomor:

15/1/PBI/2013 Tentang Lembaga Pengelola Informasi Perkreditan  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa  
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan