

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Perlindungan hukum bagi pengguna jasa BRILink diatur secara komprehensif dalam berbagai regulasi, terutama dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 22 Tahun 2023. Regulasi ini menegaskan pentingnya perlindungan konsumen dalam sektor jasa keuangan, memberikan kepastian hukum, dan menjamin hak-hak nasabah untuk mendapatkan ganti rugi atas kerugian yang dialami. Meskipun regulasi telah ada, namun dalam praktik di lapangan menunjukkan adanya kekeliruan dalam penetapan tarif biaya administrasi. Kebebasan yang diberikan kepada agen BRILink untuk menentukan tarif menyebabkan pelanggaran dan ketidakadilan bagi konsumen. Oleh karena itu, diperlukan standar tarif yang jelas untuk memastikan keseragaman dan transparansi.

Dalam konteks transaksi perbankan melalui agen BRILink, nasabah berhak atas perlindungan yang mencakup tanggung jawab bank penyelenggara atas tindakan agen, serta kewajiban agen untuk bertanggung jawab jika kerugian disebabkan oleh kelalaian mereka. OJK juga menetapkan kewajiban bagi bank untuk melakukan edukasi kepada konsumen, yang bertujuan untuk meningkatkan literasi keuangan dan pemahaman mengenai hak-hak mereka.

Perlindungan hukum dapat dibedakan menjadi dua kategori preventif dan represif. Perlindungan preventif berfokus pada pencegahan pelanggaran melalui regulasi yang jelas, sedangkan perlindungan represif bertujuan untuk menyelesaikan sengketa yang terjadi. Meskipun regulasi telah ada, masih terdapat tantangan dalam sosialisasi dan pemahaman di antara pelaku usaha dan konsumen, yang dapat

mengakibatkan ketidakjelasan informasi.

OJK memiliki peran penting dalam pengawasan dan penegakan sanksi terhadap pelanggaran yang terjadi, serta menyediakan lembaga alternatif penyelesaian sengketa untuk menyelesaikan masalah di luar pengadilan. Dengan demikian, upaya perlindungan hukum yang dilakukan diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perbankan melalui BRILink dan memperkuat hubungan antara bank, agen, dan konsumen.

5.2 Saran

1. Penetapan Standar Tarif yang Jelas

Diperlukan peraturan yang lebih tegas mengenai penetapan tarif biaya administrasi oleh agen BRILink. Penyelenggara bank harus menetapkan standar tarif yang jelas dan transparan untuk memastikan keseragaman di seluruh agen, sehingga konsumen tidak mengalami ketidakadilan dalam biaya yang dikenakan.

2. Peningkatan Pendidikan dan Sosialisasi

OJK dan penyelenggara bank perlu meningkatkan program edukasi bagi konsumen mengenai hak-hak mereka serta produk dan layanan yang tersedia. Edukasi ini harus dilakukan secara berkelanjutan dan menjangkau berbagai lapisan masyarakat, termasuk di daerah terpencil, untuk meningkatkan literasi keuangan.

3. Pengawasan yang Lebih Ketat

OJK harus memperkuat pengawasan terhadap agen BRILink untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi yang ada. Penegakan sanksi yang tegas terhadap pelanggaran akan memberikan efek jera dan mendorong agen untuk mematuhi ketentuan yang berlaku.

4. Penyediaan Mekanisme Pengaduan yang Efektif

Diperlukannya sistem pengaduan yang mudah diakses oleh konsumen untuk menyampaikan keluhan terkait layanan BRILink. Mekanisme ini harus transparan dan responsif, sehingga konsumen merasa didengarkan dan mendapatkan solusi yang memadai.