

Peta Jalan

**Pengawasan Perilaku
Pelaku Usaha Jasa
Keuangan, Edukasi, dan
Pelindungan Konsumen
(2023 - 2027)**



Ringkasan Eksekutif



Peluang dan Tantangan



Kondisi Terkini



Target Pengembangan



Arah Pengembangan

- **Misi PEPK**
- **Pilar**
- **Program Kerja**
- **Rencana Aksi**
- **Enabler**



Kondisi Terkini

- Indeks literasi: 49,68%,
- Indeks inklusi: 85,10%
- 1 Jan s.d 31 Des 2022
 - ✓ 14.779 pengaduan
 - ✓ 92 berindikasi pelanggaran (67%).
 - ✓ 1.791 sengketa ke LAPS SJK
- Terdapat **460** iklan (2,15%) melanggar dari **21.373** iklan
- **Data Satgas Pengaduan terkait entitas ilegal:**
 - ✓ Pinjaman online ilegal **54.626**
 - ✓ Investasi ilegal sebanyak **610**
 - ✓ **55.236** pengaduan
- **Entitas ilegal ditutup:**
 - ✓ Pinjaman online ilegal **698**
 - ✓ Investasi dan gadai ilegal sebanyak **197**



Tantangan dan Peluang

Peluang

1. Bonus demografi
2. Pengguna internet
3. Digitalisasi SJK
4. LAPS SJK
5. Aliansi strategis
6. *Good practices*

Tantangan

1. Mandat baru UU P2SK
2. Gap literasi dan inklusi tinggi
3. Disparitas antar daerah
4. Lit. inkl. syariah rendah
5. Kompleksitas produk keu.
6. Akses keuangan masyarakat
7. Posisi konsumen - PUJK yang tidak setara
8. Penanganan pengaduan belum optimal
9. Maraknya produk tanpa izin
10. Modus kejahatan beragam
11. Tingginya risiko reputasi dan risiko hukum
12. Kolaborasi belum optimal
13. Ekspektasi thd OJK tinggi
14. Tingkat Kepatuhan PUJK thd Ketentuan PK belum optimal



Target 2027

1. Indeks literasi : 65%
2. Indeks inklusi : 93%
3. Penyelesaian pengaduan melalui IDR 90%
4. Penyelesaian pengaduan berindikasi pelanggaran 80%
5. Validasi penilaian sendiri oleh PUJK atas ketentuan perlindungan konsumen 50% PUJK dengan risiko *high* dan/atau *moderate*
6. LAPS SJK yang *accessible* dan *credible*
7. Gugatan perdata yang efektif
8. Jumlah aktivitas keuangan ilegal yang ditangani sebanyak 95% dari pengaduan yang diterima
9. Predikat Keterbukaan Informasi Publik OJK menjadi 'Informatif'
10. Persepsi positif media dan warganet terhadap OJK mencapai 85%
11. Tersedianya peraturan PEPK yang memadai,
12. Infrastruktur PEPK berbasis teknologi
13. Penguatan PEPK terkait koperasi, aset keuangan digital, aset kripto, ITSK dan keuangan hijau
14. Penguatan pengawasan *market conduct* melalui indikator risiko perilaku terhadap PUJK tertentu



Misi PEPK

Mewujudkan masyarakat Indonesia yang *TerLiterasi*, *TerInklusi* dan *TerLindungi*, pelaku usaha jasa keuangan yang berintegritas, dan Mewujudkan Citra OJK yang positif



Pilar, Program, dan Rencana Aksi

Literasi dan Inklusi Keuangan

- Peningkatan Literasi Keuangan masyarakat
- Peningkatan Inklusi Keuangan yang merata
- Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah

Pengawasan Market Conduct

- Penguatan perilaku PUJK
- Pengawasan perilaku PUJK sesuai *Product Life Cycle*
- Pelaksanaan Penegakan hukum kepatuhan PUJK

Pelindungan Konsumen

- Penguatan Penanganan Pengaduan Konsumen dan masyarakat
- Peningkatan penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK
- Penguatan Gugatan Perdata oleh OJK

Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal

- Penguatan Kelembagaan
- Penguatan Kegiatan Pencegahan
- Peningkatan Efektivitas Pemeriksaan dan Penanganan kasus



Enabler

- Regulasi dan Kajian PEPK
- Komunikasi Publik
- Transformasi Digital
- SDM, Organisasi, dan Keuangan
- Koordinasi Internal Pusat dan Daerah (KR/KOJK)
- Sinergi dengan Pemangku Kepentingan (Eksternal)



PELUANG

1. Bonus demografi
2. Pengguna internet dan medsos yang tinggi
3. Digitalisasi SJK yang mendukung kegiatan edukasi, inklusi dan perlindungan konsumen
4. Keberadaan LAPS SJK yang mendukung proses penanganan pengaduan
5. Terjalannya aliansi strategis dengan *stakeholders*
6. *International good practices*

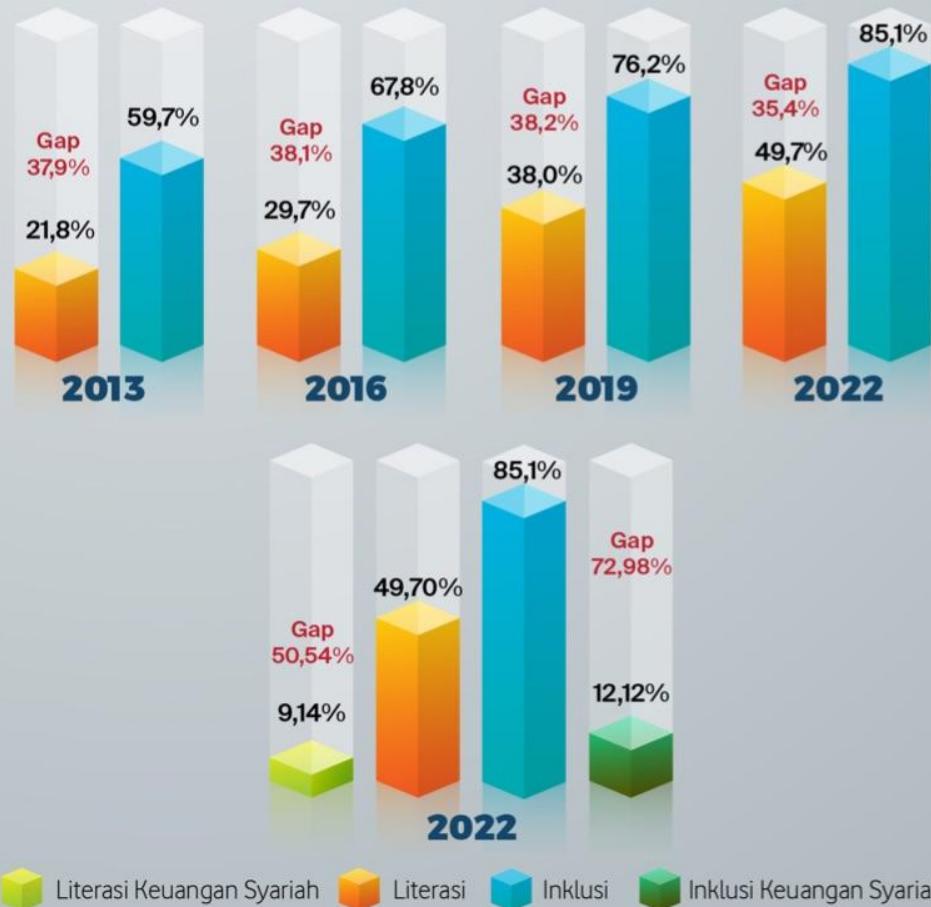


TANTANGAN

1. Mandat baru dalam UU P2SK
2. Gap antara literasi dan inklusi keuangan yang tinggi
3. Disparitas literasi dan inklusi keuangan antar daerah yang tinggi
4. Literasi dan inklusi keuangan syariah (*market share*) yang rendah
5. Kompleksitas produk keuangan (*hybrid* dan *borderless*)
6. Banyak masyarakat yang belum *eligible* memiliki akses keuangan
7. Posisi konsumen dengan PUJK yang tidak setara
8. Tingkat penyelesaian pengaduan konsumen melalui IDR belum optimal
9. Penawaran produk tanpa izin di sektor keuangan masih marak
10. Modus kejahatan yang beragam seiring pesatnya digitalisasi
11. Risiko reputasi dan risiko hukum terhadap pelaksanaan tugas PEPK semakin tinggi
12. Belum optimalnya kolaborasi dalam penanganan kegiatan usaha tanpa izin di sektor keuangan
13. Ekspektasi *stakeholders* dan masyarakat terhadap OJK yang semakin tinggi
14. Tingkat Kepatuhan PUJK terhadap Ketentuan Pelindungan Konsumen belum optimal

Tingkat Literasi dan Inklusi Keuangan

Tingkat literasi dan inklusi keuangan meningkat,
tetapi gap yang masih tinggi



Kondisi Terkini PEPK

Pemantauan Iklan



Terdapat **460** iklan ditemukan melanggar dari total **21.373** iklan yang dilakukan pemantauan selama tahun 2022

Pengaduan Kegiatan Usaha Tanpa Izin

Jumlah Pengaduan



- Investasi Ilegal **610**
- Pinjaman online ilegal **54.626**

Entitas ilegal ditutup



- Investasi dan gadai ilegal **197**
- Pinjaman online ilegal **698**

Pengaduan Konsumen

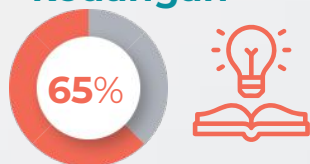
penyelesaian **67%**



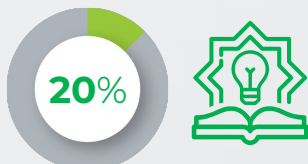


Target 2027

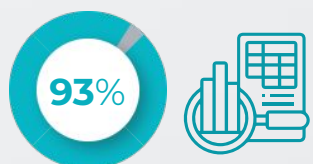
Indeks literasi Inklusi keuangan



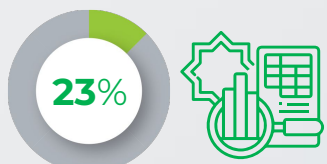
Literasi Keuangan



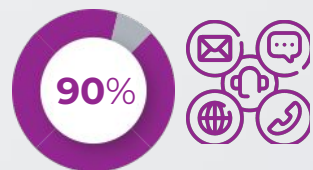
Literasi Keuangan
Syariah



Inklusi Keuangan



Inklusi Keuangan
Syariah



Penyelesaian
pengaduan melalui
*Internal Dispute
Resolution (IDR)*



Tingkat penyelesaian
pengaduan
berindikasi
pelanggaran



Validasi penilaian sendiri oleh
PUJK atas ketentuan
pelindungan konsumen (50%
PUJK dengan risiko *High*
dan/atau *Moderate*)



Lembaga Alternatif
Penyelesaian Sengketa Sektor
Jasa Keuangan (LAPS SJK) yang
accessible dan *credible*



Fungsi gugatan perdata yang
efektif



Jumlah aktivitas keuangan
ilegal yang ditangani sebanyak
95% dari pengaduan yang
diterima



Predikat keterbukaan informasi
publik OJK menjadi 'Informatif'



Target Pengembangan



Persepsi positif media dan
warganet terhadap OJK
mencapai 85%



Tersedianya peraturan PEPK
yang memadai



Penguatan infrastruktur PEPK
berbasis teknologi yang handal

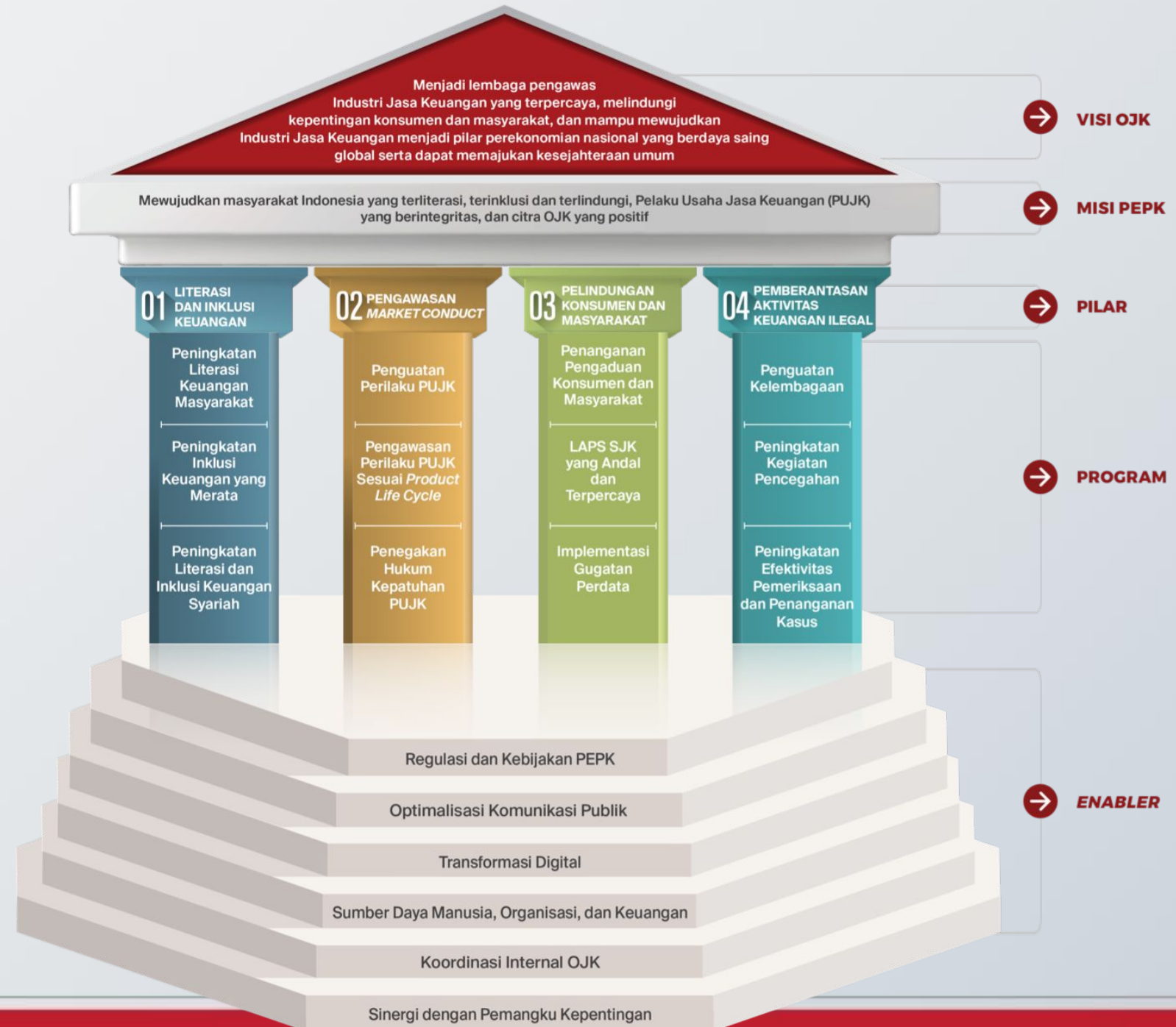


Penguatan PEPK terkait
koperasi, aset keuangan digital,
aset kripto, inovasi teknologi
sektor keuangan (ITSK) dan
keuangan hijau



Penguatan Pengawasan *Market
Conduct* melalui Indikator Risiko
Perilaku (*Conduct Risk*) terhadap
PUJK tertentu

RUMAH ASPIRASI



LITERASI DAN INKLUSI KEUANGAN

PILAR
01

**Peningkatan
Literasi Keuangan
Masyarakat**

**Peningkatan
Inklusi Keuangan
yang Merata**

**Peningkatan
Literasi dan
Inklusi Keuangan
Syariah**



Rumah Aspirasi

Pilar 1: Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan Masyarakat

Melaksanakan Edukasi Keuangan Masif

Melaksanakan Edukasi Keuangan Tematik

Mengembangkan Infrastruktur Edukasi Keuangan

Melaksanakan Kampanye Nasional Literasi Keuangan

Memperkuat dan Mengoptimalkan Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD)

Mengembangkan/Mengimplementasikan Ekosistem Keuangan Inklusif (EKI)

Memperluas Akses Keuangan Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)

Melaksanakan Akselerasi Program Satu Rekening Satu Pelajar (KEJAR)

Melaksanakan Kampanye Nasional Inklusi Keuangan

Mengakselerasi dan Meningkatkan Program Literasi Keuangan Syariah

Mengembangkan dan Memperluas Akses Keuangan Syariah

Memperkuat Infrastruktur Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah









Pilar 1: Peningkatan Literasi dan Inklusi
Keuangan Masyarakat



PENGAWASAN MARKET CONDUCT

PILAR
02

**Penguatan
Perilaku
PUJK**

**Pengawasan
Perilaku PUJK
Sesuai *Product
Life Cycle***

**Penegakan
Hukum
Kepatuhan
PUJK**



Rumah Aspirasi

Pilar 2: Pengawasan *Market Conduct*

Diseminasi Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan Kepada PUJK
Mendorong Penerapan Manajemen Risiko Pelindungan Konsumen PUJK
Memperkuat Infrastruktur Pelaksanaan Fungsi Pelindungan Konsumen PUJK

Melaksanakan Pengawasan Perilaku PUJK secara Proaktif
Melaksanakan Pengawasan Perilaku PUJK secara Reaktif
Melaksanakan Pengawasan Perilaku PUJK secara Tematik

Melaksanakan Tindakan Pembinaan (*Supervisory Action*)
Melaksanakan Pengenaan/Pemberian Instruksi Tertulis, Sanksi Administratif, dan Perintah Tertulis
Melaksanakan Tindak Lanjut Pelanggaran Ketentuan Pidana

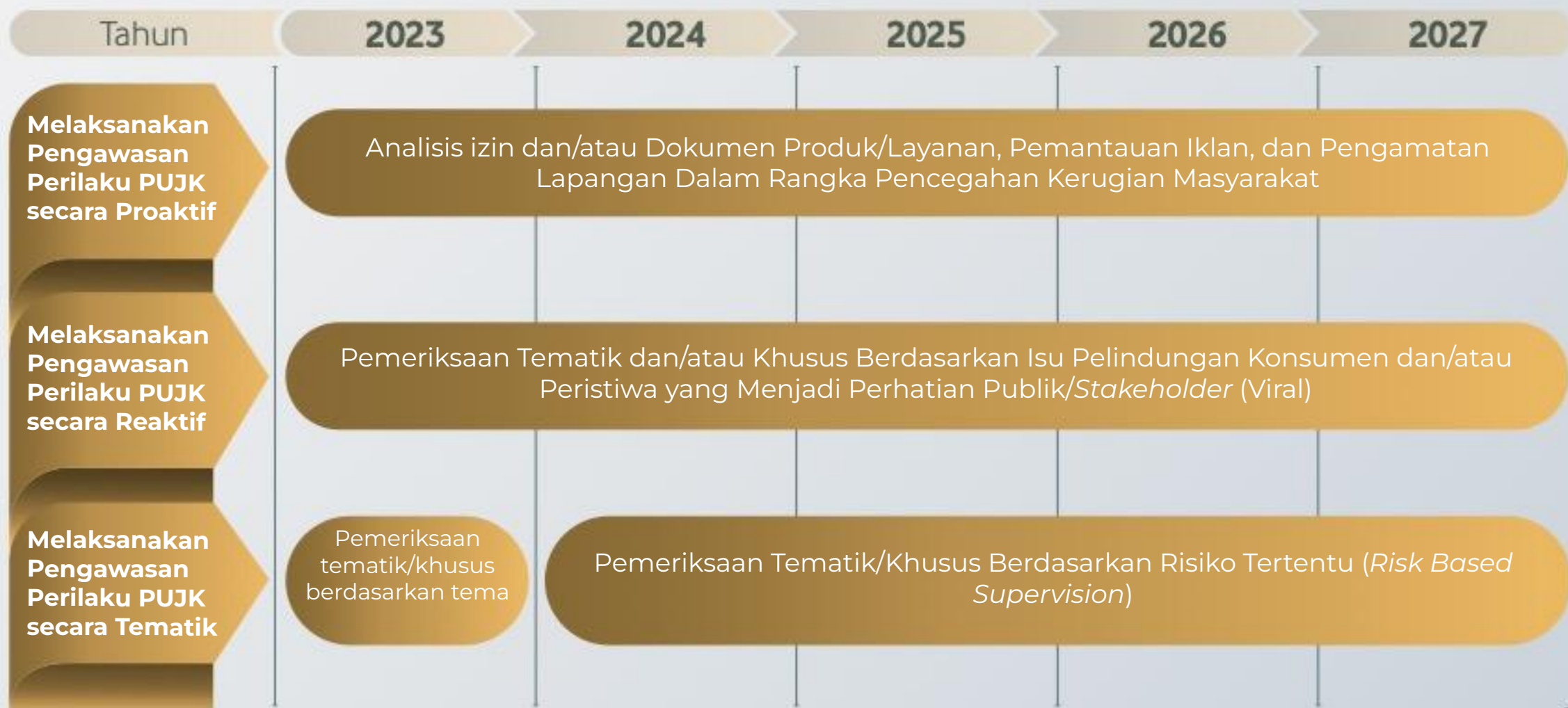


Pelaksanaan Pengawasan Perilaku PUJK Sesuai *Product Life Cycle*



Rumah Aspirasi

Pilar 2: Pengawasan *Market Conduct*





PELINDUNGAN KONSUMEN DAN MASYARAKAT

PILAR
03

**Penanganan
Pengaduan
Konsumen dan
Masyarakat**

**LAPS SJK
yang Andal dan
Terpercaya**

**Implementasi
Gugatan Perdata**

Meningkatkan Kualitas Proses Layanan Konsumen OJK

Meningkatkan Kepatuhan PUJK dalam Penanganan Pengaduan Konsumen

Meningkatkan Penyelesaian Pengaduan Berindikasi Pelanggaran

Memperkuat Kelembagaan dan Mekanisme Penyelesaian Sengketa LAPS SJK

Memperkuat Pemahaman PUJK dan Masyarakat dalam rangka Optimalisasi LAPS SJK

Melaksanakan Gugatan Perdata dalam rangka Pelindungan Konsumen



Rumah Aspirasi

Pilar 3: Pelindungan Konsumen
dan Masyarakat



Peningkatan Penyelesaian Sengketa Melalui LAPS SJK



Rumah Aspirasi

19

Pilar 3: Pelindungan Konsumen dan Masyarakat



Penguatan Gugatan Perdata oleh OJK



Rumah Aspirasi

20

Pilar 3: Pelindungan Konsumen
dan Masyarakat



**PEMBERANTASAN
AKTIVITAS
KEUANGAN
ILEGAL**

PILAR
04

**Penguatan
Kelembagaan**

- Memperkuat Keanggotaan Satgas, sekretariat Satgas, dan Satgas daerah
- Memperkuat Mekanisme Kerja dan Koordinasi

**Peningkatan
Kegiatan
Pencegahan**

- Memperkuat Edukasi dan Sosialisasi bagi Masyarakat
- Memperkuat Pemantauan dan Pendataan Aktivitas Keuangan Ilegal
- Memperkuat Pengawasan Penyelenggara Sistem Elektronik

**Peningkatan
Efektivitas
Pemeriksaan dan
Penanganan Kasus**

- Memperkuat Koordinasi Penanganan Kasus
- Memperkuat Penindakan dan Penangkapan Pelaku
- Memperkuat Tindak Lanjut atas Rekomendasi



Rumah Aspirasi

Pilar 4: Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal









- Peraturan
- Kajian

Regulasi dan Kebijakan PEPK



Mewujudkan Pengaturan PEPK yang Seimbang

- *Public Information Handling*
- Penguatan Infrastruktur Kehumasan

Optimalisasi Komunikasi Publik



Mewujudkan OJK yang *media friendly*, transparan dan responsif

Transformasi Digital



Mengakselerasi program PEPK melalui pemanfaatan teknologi informasi

- Sistem informasi
- Pelaporan
- Pusat data PEPK
- *Dashboard*
- Monitoring dan Evaluasi



Sumber Daya Manusia, Organisasi, dan Keuangan

Transformasi kelembagaan dalam rangka menunjang implementasi program

- Kuantitas SDM
- Kualitas SDM



Koordinasi Internal OJK

Penguatan koordinasi dan sinergi internal antara OJK pusat dan daerah

- Delegasi Wewenang



Sinergi dengan Pemangku Kepentingan

Penguatan koordinasi dan sinergi eksternal dalam rangka orkestrasi program

- Kementerian/Lembaga
- PUJK
- Akademisi
- Media
- Pengamat Ekonomi
- Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM)
- Organisasi Internasional



Pelindungan Konsumen dan Masyarakat (PKM)

Ketentuan mengenai:

- Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan
- Tata Cara Wawancara atas Kemampuan dan Kepatutan Calon Pengurus dan Calon Pengawas LAPS SJK
- Pelaksanaan Layanan Pengaduan Konsumen di SJK
- Penyediaan dan Penyampaian Informasi serta Pemasaran Produk dan Layanan Jasa Keuangan
- Perubahan Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi
- Penyampaian Informasi Produk Lembaga Keuangan Mikro (LKM)
- Penilaian Kembali Pengurus LAPS SJK
- Perubahan LAPS SJK
- Gugatan Perdata

Ketentuan internal mengenai:

- Pengajuan Gugatan Perdata oleh OJK sebagai Upaya Pelindungan Konsumen dan Masyarakat
- Perubahan Sistem Layanan Konsumen dan Masyarakat Terintegrasi
- Tata Cara Pemeriksaan LAPS SJK
- Program Manfaat Balik terhadap Operasionalisasi LAPS SJK



Pengawasan Perilaku PUJK

Ketentuan mengenai:

- Penilaian Sendiri (*Self Assessment*) oleh PUJK
- *Self Assessment* LKM

Ketentuan internal mengenai:

- Mekanisme Koordinasi Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di SJK
- Pengawasan Perilaku PUJK
- *Self Assessment* oleh PUJK



Literasi dan Inklusi Keuangan (LIK)

Ketentuan mengenai:

- Peningkatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat
- Pelaporan Kegiatan Literasi dan Inklusi Keuangan di SJK bagi Konsumen dan Masyarakat



Penanganan Kegiatan Usaha Tanpa Izin

Ketentuan mengenai

Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal (d/h Satgas Waspada Investasi)



Komunikasi Publik

Ketentuan internal mengenai

Komunikasi Publik

Dalam rangka penyusunan ketentuan Bidang PEPK, dilakukan penyusunan kajian berdasarkan kebutuhan terkini antara lain amanat peraturan perundang-undangan serta perkembangan pengawasan perilaku PUJK, edukasi dan pelindungan konsumen sesuai perkembangan *international best practice*.



**Literasi, Inklusi
Keuangan dan
Informasi**

- *Learning Management System* Edukasi Keuangan
- *Minisite* penyimpanan materi literasi dan edukasi keuangan
- Pusat Data Pengawasan Perilaku Pelaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Pelindungan Konsumen Nasional
- Digitalisasi Tabungan Anak
- Sistem informasi pelaporan Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD)
- Sistem Informasi Titik Akses Penyedia Jasa Keuangan
- Minisite Satgas Penanganan Aktivitas keuangan Ilegal

**Sistem
Pelaporan**

- Sistem Pelaporan Literasi, Inklusi Keuangan dan Pelindungan Konsumen (SiPEDULI)
- Sistem pelaporan Simpanan Pemuda dan Satu Rekening Satu Pelajar (KEJAR)

**Penanganan
Pengaduan dan
Penyelesaian
Sengketa**

- Aplikasi Portal Pengaduan Konsumen
- Sistem Informasi Aplikasi Waspada Investasi (SiAWAS)

**Gugatan Perdata
Pelindungan
Konsumen**

- Sistem Informasi Pengajuan Gugatan Perdata

**Media
Monitoring**

- Pemantauan Iklan
- Pemantauan Perilaku PUJK
- Pemantauan Penawaran usaha tanpa izin di sektor keuangan
- Sistem Informasi Komunikasi Media

**Pengawasan
Langsung dan
Tidak Langsung**

- Sistem Pengawasan Perilaku PUJK
- Pengembangan Pengawasan Perilaku PUJK Berdasarkan Risiko



**Kementerian/
Lembaga**

- Komite Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan
- Satuan Tugas Pemberantasan Aktivitas Keuangan Ilegal
- Satgas KEJAR
- Komisi Nasional Disabilitas (KND)
- Kwartir Nasional Gerakan Pramuka
- Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa
- Mahkamah Agung RI
- Kejaksaan Agung RI
- BP2MI
- Kemenlu
- Kemenparekraf
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia

PUJK

- Pokja Literasi
- Pokja Inklusi
- Pokja Pelindungan Konsumen
- Pokja Literasi Inklusi Keuangan Syariah

**Akademisi, Media,
dan LSM/NGO**

- Forum Pimpinan Redaksi
- Forum Wartawan
- Universitas
- LSM atau Ormas
- Forum Pengamat Ekonomi

**Lembaga
Internasional**

- OECD/INFE,
- IOSCO Committee 8
- Finconet
- Working Committee - Financial Inclusion
- World Bank
- Prospera
- Asian Development Bank (ADB)
- International Labour Organization (ILO)
- Women's World Banking (WWB)

