

PEDOMAN WAWANCARA

A. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Alamat :

Pendidikan :

Pekerjaan :

B. Pertanyaan-pertanyaan

1. Bagaimana pelayanan pengaduan konsumen yang ada di OJK?
2. Seperti apa bentuk pelayanan pengaduan konsumen yang ada di OJK?
3. Apa tantangan yang dihadapi OJK dalam pelayanan pengaduan konsumen?
4. Bagaimana Strategi meningkatkan pelayanan pengaduan konsumen tersebut?



Foto-foto kegiatan Otoritas Jasa Keuangan







Standar Layanan

Otoritas yang Melayani



Daftar Isi

① →	Service Mindset	1
	Pentingnya Service	3
	Semangat Dalam Pelayanan	4
	Stakeholder CUK	5
	Standar Pelayanan Prima	6
① →	Daftar Aktivitas	7
	Melakukan pertemuan/rapat dengan stakeholder	7
	1. Persiapan Rapat	9
	2. Pelaksanaan Rapat	11
	3. Setelah Pelaksanaan Rapat	13
	Membentik Informasi/Konsultasi	15
	1. Persiapan	17
	2. Pelaksanaan	19
	3. Setelah Pelaksanaan	21
	Melakukan Kunjungan Bisnis ke Stakeholder	23
	1. Persiapan Kunjungan	25
	2. Pelaksanaan Kunjungan	27
	3. Setelah Pelaksanaan Kunjungan	29
	Mengundang Stakeholder Menghadiri Event	31
	1. Persiapan Event	33
	2. Pelaksanaan Event	35
	3. Setelah Pelaksanaan Event	37

	Komunikasi melalui Media	39
	1. Telepon - Menama dan Melakukan Panggilan	41
	2. Video Conference dan Teleconference	43
	3. Surat-Menyurat Elektronik	45
	4. Mobile Chat (WA, BBM, Messenger, Hangout, What)	47
	5. Media Sosial	49
	Kerja sama dengan stakeholder	51
	1. Menyajikan Perlaport	53
	2. Meminta Bantuan	55
	3. Menindak Permintaan Orang Lain	57
	4. Menama Pemakaian Orang Lain	59
	5. Menyampaikan dan Menama Feedback/ Nagakan Dari Orang Lain	61
	Menama keluhan / pengaduan dari stakeholder	63
	1. Persiapan Menama Keluhan/Pengaduan	65
	2. Saat Menama Keluhan/Pengaduan	67
	3. Setelah Menama Keluhan/Pengaduan	69
	Standar Pelayanan untuk Frontliner	71
	1. Standar Pelayanan bagi Pengemudi	73
	2. Standar Pelayanan bagi Pramuwisma	89
	3. Standar Pelayanan bagi Resepsionis	97
	4. Standar Pelayanan bagi Pelanggan Pengantaran	105
	5. Standar Pelayanan bagi Sakawam	115
	6. Standar Pelayanan bagi Operator Nepon	123

FORM PENGADUAN

IDENTITAS PELAPOR

Nama Lengkap *	<input type="text"/>
No.Id entitas *	<input type="text"/>
Jenis Kelamin *	<input type="text"/>
Alamat Lengkap Domisili *	<input type="text"/>
Alamat Email *	<input type="text"/>
No.Telepon *	<input type="text"/>
No.HP *	<input type="text"/>

PENGADUAN

Ringkasan Pengaduan *

Ringkasan permasalahan yang diadukan

Nama PUJK *

Adalah nama Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yaitu 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

Nama Produk *

Nama produk/ layanan PUJK yang dilaporkan

Lokasi Kejadian

Lokasi kejadian tempat Pelapor dirugikan oleh produk/layanan PUJK

Nominal Kerugian
Nominal kerugian dalam ribuan Rupiah (contoh : 100 untuk Rp100.000)

DOKUMEN PENGADUAN

Identitas Diri *
*Berkas identitas diri yang berlaku (KTP/SIM/Paspor). ***

Kronologis Pengaduan *
*Dokumen permohonan tertulis yang memuat kronologis/ deskripsi pengaduan. ***

Bukti Pengaduan PUJK *
*Surat bukti penyelesaian pengaduan dan/ atau tanda terima Pengaduan kepada Konsumen yang dikeluarkan PUJK dan/ atau bukti telah memberikan penyampaian pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. ***

Surat Pernyataan *
*Surat pernyataan diatas meterai bahwa Sengketa yang diajukan tidak sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan atau lembaga mediasi lainnya dan belum pernah dilakukan Fasilitasi oleh OJK. ***

Dokumen Pendukung Lainnya **

Keterangan :

*) Wajib diisi

***) Tipe dokumen yang dapat diunggah jpeg, jpg, png, tiff, pdf. Ukuran dokumen yang dapat diunggah maksimal 1MB.

INFORMASI TAMBAHAN

Pernah menghubungi OJK sebelumnya? Ya Tidak

Disclaimer * Seluruh informasi dan dokumen yang disampaikan adalah sesuai dengan yang sebenarnya. Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian, maka OJK berhak membatalkan pengaduan ini.

Masukkan teks diatas

Copyright © 2013. Otoritas Jasa Keuangan



Banjarmasin, 27 Maret 2018

Nomor : 0312/BJM-OPS/2018
Sifat : Penting
Lampiran : 1 (satu) Set
Perihal : **Tanggapan Surat Nasabah**

KepadaYth.
[Redacted]
Banjarmasin
02 APR 2018

Bersama ini kami sampaikan salam, semoga Ibu sukses selalu dalam menjalankan tugas serta aktivitas sehari-hari.

Menindaklanjuti surat [Redacted] tanggal 15 Maret 2018, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Dalam berkas dokumen kredit atas nama [Redacted] yang ada pada kami, terdapat dokumen:
 - a. SK CPNS asli No.813.3/008-Si Um/BKD. Diklat
 - b. SK PNS asli No.821.13/018-Si Um/Bkd. Diklat
 - c. Taspen asli No. 19810526 200903 0 006Dimana dokumen-dokumen tersebut telah dikembalikan tanggal 3 Januari 2018 kepada [Redacted] setelah pelunasan kredit. Dan pada berkas kredit tersebut terdapat SK Masa Kerja No. 831.3/002-Si Peg/BKD. Diklat yang disebutkan dalam surat [Redacted] namun berupa Copy.
2. [Redacted] memberikan nomor HP untuk dapat dihubungi oleh pegawai bank [Redacted] dengan nomor [Redacted] dimana pegawai bank [Redacted] sudah mencoba menghubungi, namun nomor HP tersebut tidak dapat dihubungi dan tanggal 15 Maret 2018 [Redacted] mengirimkan surat pengaduan kepada bank [Redacted]
3. Sebagai itikad baik dari bank [Redacted] tanggal 16 Maret 2018, pegawai bank [Redacted] mendatangi Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Kota Banjarmasin untuk mendapatkan informasi dan solusi perihal SK yang Ibu permasalahan. Kami mendapatkan informasi dari Pihak BKD bahwa SK tersebut dipergunakan untuk mengurus pensiun dan dapat



Lanjutan surat No. 0312/BJM-OPS/2018

Dipergunakan berupa *Copy* saja (berita acara kunjungan terlampir). Namun sebagai solusi, Pihak BKD menambahkan bahwa *copy* SK tersebut yang dilegalisir memiliki fungsi yang sama dengan SK yang asli dan pihak BKD melakukan legalisir terhadap *copy* SK tersebut.

4. Sebagai tindak lanjut pertemuan dengan BKD, kami mendatangi Ibu [REDACTED] pada tanggal 21 Maret 2018 di Sekolah dimana Ibu Lia mengajar. Pihak bank [REDACTED] bertujuan menjelaskan dan menyerah [REDACTED] *Copy* SK yang telah dilegalisir tersebut dan mengajak Ibu [REDACTED] untuk bertemu langsung dengan pihak BKD apabila penjelasan dari pihak kami masih dirasa kurang memadai, namun Ibu [REDACTED] tidak terima dengan penjelasan kami dan tidak bersedia bersama-sama untuk menemui pihak BKD. Dikarenakan Ibu [REDACTED] tidak mau menerima *Copy* SK yang telah dilegalisir tersebut, sampai dengan saat ini berkas tersebut masih terdapat di bank.
5. Berdasarkan hal-hal tersebut di atas kami berharap Ibu [REDACTED] dapat bersedia bersama-sama dengan kami mencari solusi terhadap permasalahan tersebut agar tercapai *win-win solution* bagi kedua belah pihak.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terimakasih.

Tembusan Yth :

1. Divisi JLO
2. OJK Regional 9 Kalimantan
3. Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70236
Telepon (0511) 5777963

e-mail: febinmail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agustina
NIM : 15016249
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan
Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional
9 Banjarmasin
Pembimbing I : Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, M.A.
Pembimbing II : Lupi Sahat, S.H.I., M.S.I.

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
	SIAM JURUS K Dy... 28/12 2019

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembaran catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembaran serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).

Commented [m1]:

Commented [m2]:

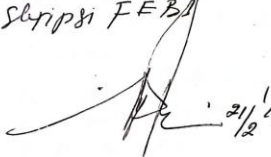


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id/ febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

CATATAN KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Agustina
NIM : 150161243
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan
Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9
Banjarmasin
Pembimbing I : Prof. Dr. H. A. Hafid Anshary Az, M.A.
Pembimbing II : Lutfi Sahat, S. H. I., M. SI

CATATAN PEMBIMBING I	CATATAN PEMBIMBING II
<p>Dapat disetujui untuk diajukan ke sidang Ujian Skripsi FEBI</p>  <p>21/12</p>	

Catatan:

- Setiap Konsultasi lembar catatan ini harus dibawa untuk diisi oleh Pembimbing I / Pembimbing II.
- Konsultasi berikutnya harus membawa lembar serupa yang masih kosong (lembaran ini dapat dicopy).



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4,5 Banjarmasin
Email: febimail@uin-antasari.ac.id Web: www.febi.uin-antasari.ac.id

PENETAPAN JUDUL DAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nomor : B-3195 /Un.14/III.5/PP.00.9/09/2018

Setelah kami mempelajari dan diadakan perbaikan seperlunya atas rencana penelitian Saudara (i) :

Nama : Agustina
NIM : 1501161243
Program/Jurusan : S.1 / Perbankan Syariah
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin

Kami dapat menyetujui rencana penelitian (proposal) tersebut. Sebagai tim pembimbing kami tetapkan sebagai berikut:

Pembimbing I : Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary, M.A.
Pembimbing II : Lutpi Sahal, S.H.I, M.S.I

Saudara (i) diharapkan segera melakukan konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II guna mendapatkan arahan dalam rangka persiapan pembuatan skripsi selanjutnya.

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 05 September 2018



Dr. H. Muhammad Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

Tembusan :

1. Rektor UIN Antasari (sebagai laporan);
2. Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II;
3. Mahasiswa (i) ybs;
4. Arsip.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4.5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

Nomor : B-2225/Un.14/III.5/PP.00.9/08/2018
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penetapan Waktu Seminar
Desain Operasional Skripsi

18 Agustus 2018

Yth. Agustina / 1501161243
Banjarmasin

Assalamu'alaikum wr. wb.

Berdasarkan surat permohonan Saudara (i) tertanggal 17 September 2018, maka dengan ini Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menetapkan waktu seminar desain operasional skripsi kepada:

Nama / NIM : Agustina / 1501161243
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin
Hari/Tanggal : Kamis, 20/09/2018
Waktu : 15.30 - 17.00
Tempat : Ruang Munaqasyah

dengan susunan tim seminar sebagai berikut:

Penguji I : Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary, M.A.
Penguji II : Lutpi Sahal, SHI, MSI
Notulen : Adi Wahyu Ilhami, S.H.I., M.H.
Pembahas Utama I : Abdul Khalik / 1501161230
Pembahas Utama II : Fatmawati / 1501161264

Demikian surat ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Herta Fauzidi Asnawi

Catatan:
Diharap pelaksanaan seminar tepat waktu untuk menghindari tertundanya seminar-seminar berikutnya.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Jenderal Ahmad Yani Km 4.5 Telp. (0511) 3265783 Banjarmasin 70235

SURAT KETERANGAN

Nomor: B-3401/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2018

Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Antasari, menyatakan dengan sebenarnya bahwa

Nama : Agustina
NIM : 1501161243
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin

telah melaksanakan seminar desain operasional skripsi pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 20/09/2018
Waktu : 15.30 - 17.00
Tempat : Ruang Munaqasyah Ruang Munaqasyah

dengan susunan tim seminar sebagai berikut:

Penguji I : Prof. Dr. H.A. Hafiz Anshary, M.A.
Penguji II : Lutpi Sahal, SHI, MSI
Notulen : Adi Wahyu Ilhami, S.H.I., M.H.
Pembahas Utama I : Abdul Khalik / 1501161230
Pembahas Utama II : fatmawati / 1501161264

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 24 September 2018

Ketua Jurusan Perbankan Syariah,



Haris Maulidi Asnawi

Tembusan:

1. Rektor UIN Antasari
2. Kabag Keuangan UIN Antasari
3. Mahasiswa ybs

No. 29



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
Telepon (0511) 6777663

e-mail: febimail@uin-antasari.ac.id / febi.uinantasari@gmail.com website: www.febi.uin-antasari.ac.id

Nomor : B- 2404/Un.14/III.5/PP.00.9/09/2018
Sifat : Biasa
Hal : Permohonan Izin Riset

25 September 2018

Kepada Yth.

Pimpinan Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin

di tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Dengan Hormat, yang bertanda tangan di bawah ini memberikan rekomendasi kepada :

Nama : **Agustina**
Nim : 1501161243
Jurusan : Perbankan Syariah
Alamat : Jl. Veteran

yang bersangkutan akan mengadakan riset dalam rangka penyusunan Tugas Akhir/ Skripsi selama 2 (Dua) Bulan dari tanggal 10 Desember 2018 s/d 10 Februari 2018 dengan judul:

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin

Sehubungan dengan hal di atas, mohon Bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiswa (i) tersebut untuk melaksanakan riset di unit kerja yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian surat ini di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.



Dibekas,
Dekan, Bidang Akademik dan
Kebudayaan,

SURAT KETERANGAN SELESAI RISET
NOMOR KET-01/KR.09113/2019

Dengan ini kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abidir Rahman
Jabatan : Kepala Bagian Pengawasan IKNB

menerangkan bahwa Mahasiswa dengan identitas di bawah ini :

Nama : Agustina
Jurusan : Perbankan Syariah
Universitas : UIN Antasari Banjarmasin

telah melakukan riset dalam rangka penyusunan Skripsi selama 2 (dua) bulan dari tanggal 10 Desember 2018 s/d 10 Februari 2019 dengan judul *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin*.

Demikian surat ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Februari 2019
Kepala Bagian Pengawasan IKNB



Abidir Rahman



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id website: www.febi.uin-antasari.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS KOMPREHENSIF

Nomor: B- 974 /Un.14/III.5/PP.00.9/02/2019

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut di bawah ini:

Nama : AGUSTINA
NIM : 1501161243
Jurusan : PERBANKAN SYARIAH

telah LULUS dalam menempuh ujian komprehensif dengan nilai akhir: 82 (A), bobot: 3,75 (SANGAT MEMUASKAN).

Demikian keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Januari 2019

Dekan,



Fathurrahman Azhari



UIN
KEMENTERIAN AGAMA RI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UIN ANTASARI BANJARMASIN

Sertifikat

Nomor: 974/Un.14/III.5/PP.00.9/04/2018

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin menerangkan bahwa:

AGUSTINA

NIM: 1501161243

Kelahiran Tamban Baru, 26 Agustus 1997

Telah mengikuti

Tes Kompetensi Baca Tulis Al-Qur'an
yang dilaksanakan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin dengan predikat

BAIK

Banjarmasin, 11 April 2018

D e k a n,



Dr. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Agustina
2. Tempat dan Tanggal Lahir : Tamban Baru, 26 Agustus 1997
3. Agama : Islam
4. Kebangsaan : Indonesia
5. Status Perkawinan : Belum Kawin
6. Alamat : Jl. Tiung V No. 74 Perumnas Pulau Telo
Kuala Kapuas Kalimantan Tengah
7. Pendidikan : a. SDN 2 Pulau Telo (2004-2009)
b. SMP IT Babussalam (2009-2012)
c. SMA IT Babussalam (2012-2013)
8. Pengalaman Organisasi : LPPQ
9. Orang Tua
Nama Ayah : Abdul Khalik
Pekerjaan : PNS
Alamat : Jl. Tiung V No. 74 Perumnas Pulau Telo
Kuala Kapuas Kalimantan Tengah
Nama Ibu : Arbainah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga (IRT)
Alamat : Jl. Tiung No. 74 Perumnas Pulau Telo
Kuala Kapuas Kalimantan Tengah
10. Saudara (jumlah saudara) : Anak kedua (2 bersaudara)

Banjarmasin, 20 Februari 2019
Penulis,

Agustina