

ABSTRAK

Agustina, 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A, (II) Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan, Otoritas Jasa Keuangan, Perlindungan Konsumen

Skripsi ini membahas mengenai layanan pengaduan konsumen Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin. OJK merupakan lembaga pengawas jasa keuangan dan juga bertugas melindungi konsumen.

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) dalam melakukan transaksi, sehingga menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui pengaduan oleh Konsumen. pengaduan tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan pada akhirnya akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan konsumen kepada PUJK.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen dan mengetahui hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen serta solusi untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen tersebut.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan pendekatan kualitatif, yang berlokasi di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin. Untuk mengumpulkan data yang diperlukan penulis menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Setelah data diobservasi terkumpul, lalu diolah dengan teknik editing dan deskripsi. Kemudian untuk memperoleh kesimpulan, dilakukan analisis secara kualitatif terhadap data.

Hasil penelitian Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen Pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin adalah pengembangan sumber daya manusia, penerapan *CRM (Customer Relationship Management)*, *Road Map* mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan, Pengawasan *market conduct*. Hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen terbagi menjadi dua segi yaitu segi eksternal meliputi: kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai layanan pengaduan konsumen dan banyak konsumen yang tidak berniat baik kepada industri jasa keuangan serta dari segi internal meliputi: kurangnya sumber daya manusia yang memadai. Solusi untuk mengatasi hambatan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yaitu staf/pegawai OJK memberikan pelayanan terbaik kepada semua konsumen dan memanfaatkan dengan sebaik mungkin dengan keterbatasan sumber daya manusia yang ada.