

## **BAB IV**

### **PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA**

#### **A. Pengaduan Konsumen**

Di dalam bab ini penulis mengemukakan tentang gambaran pengaduan konsumen yang ada di Otoritas Jasa Keuangan meliputi pengertian pengaduan konsumen, dasar hukum pengaduan konsumen, tujuan ruang lingkup pengaduan konsumen, pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen, tata cara penyampaian, persyaratan penyampaian pengaduan dan bentuk-bentuk pengaduan.

##### **1. Pengertian Pengaduan Konsumen**

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan.<sup>1</sup>

Layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensial kerugian materiil atas produk konsumen.

##### **2. Dasar Hukum Pengaduan Konsumen**

Landasan hukum mengenai layanan pengaduan konsumen tertuang dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa

---

<sup>1</sup>Republik Indonesia, “Peraturan Otorita Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.”(Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan).

Keuangan dan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

### **3. Tujuan, Ruang Lingkup, dan Prinsip Layanan Pengaduan Konsumen**

Tujuan Layanan Pengaduan adalah melakukan penyelesaian Pengaduan dalam memberikan perlindungan konsumen.

Ruang lingkup Layanan Pengaduan Konsumen terdiri atas:

a. Penerimaan Pengaduan. Yaitu:

- 1) PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) wajib menerima dan mencatat setiap pengaduan yang diajukan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
- 2) Pengaduan dapat dilakukan secara lisan dan/atau tertulis.
- 3) Penerimaan Pengaduan dilakukan di setiap kantor PUJK.
- 4) PUJK wajib memberikan penjelasan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen mengenai prosedur singkat Layanan pengaduan pada saat konsumen dan/atau perwakilan konsumen mengajukan pengaduan.
- 5) PUJK wajib melakukan verifikasi untuk memastikan kebenaran informasi mengenai konsumen.
- 6) Dalam hal pengaduan secara lisan, PUJK melakukan verifikasi pada saat pengaduan disampaikan oleh konsumen/atau perwakilan konsumen.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup>*Ibid.*,

- 7) Dalam hal pengaduan secara tertulis, PUJK melakukan penelaahan terhadap kelengkapan dokumen yang disampaikan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
- 8) PUJK menangani pengaduan secara tertulis dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen telah melengkapi dokumen yang ditetapkan.
- 9) Dokumen yang ditetapkan oleh PUJK terdiri atas:
- 10) Identitas konsumen dan/atau perwakilan konsumen;
  - a) Surat kuasa khusus;
  - b) Jenis dan tanggal transaksi keuangan; dan
  - c) Permasalahan yang diajukan. Surat kuasa khusus disampaikan dalam hal konsumen mewakilkan proses pengaduan kepada perwakilan konsumen.
- 11) Dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen memiliki dokumen yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang diajukan, PUJK dapat menetapkan dokumen dimaksud sebagai dokumen yang wajib dilengkapi oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
- 12) Dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen belum memenuhi dokumen pendukung yang dipersyaratkan merupakan dokumen yang secara langsung dimiliki dan/atau dapat diperoleh dari konsumen dan/atau perwakilan konsumen. contoh dari dokumen pendukung yang berkaitan langsung dengan

- permasalahan yang diadukan antara lain slip setoran, bukti transfer, polis asuransi, perjanjian kredit, dan/atau surat keterangan domisili.
- 13) PUJK wajib memberikan kesempatan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen dalam jangka waktu 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan dokumen.
  - 14) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu dalam waktu 20 (dua puluh) hari kerja.
  - 15) Kondisi tertentu dimaksud adalah:
    - a) Dokumen yang diperlukan tidak berada pada domisili konsumen; dan/atau
    - b) Terdapat hal-hal lain yang berada di luar kendali Konsumen.
  - 16) PUJK wajib menyampaikan konfirmasi penerimaan pengaduan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen yang mengajukan pengaduan secara lisan.
  - 17) Konfirmasi penerimaan pengaduan dimaksud adalah:
    - a) Nomor registrasi pengaduan; dan
    - b) Tanggal penerimaan pengaduan.
  - 18) Konfirmasi penerimaan pengaduan disampaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan yang menerima pengaduan.
  - 19) PUJK wajib menyampaikan bukti tanda terima pengaduan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen yang mengajukan pengaduan secara tertulis.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>*Ibid.*,

20) Bukti tanda terima pengaduan sebagaimana dimaksud paling sedikit terdiri atas:

- a) Nomor registrasi pengaduan; tanggal penerimaan pengaduan; dan
- b) Nomor telepon fungsi atau unit layanan pengaduan PUJK yang dapat dihubungi oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.

21) Bukti tanda terima pengaduan ditandatangani atau diterbitkan oleh pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan yang menerima pengaduan.

b. Penanganan Pengaduan Yaitu:

- 1) Setelah menerima pengaduan konsumen dan/atau perwakilan konsumen, PUJK wajib melakukan tindak lanjut berupa:
  - a) Pemeriksaan intenal atas pengaduan secara kompeten, benar, serta objektif; dan
  - b) Analisis untuk memastikan kebenaran pengaduan.
- 2) Dalam hal diperlukan, PUJK dapat meminta dokumen atau informasi dari konsumen dan/atau pihak lainnya.
- 3) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan menyelesaikan pengaduan secara lisan paling lama 5 (lima) hari sejak pengaduan diterima PUJK.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup>*Ibid.*,

- 4) Dalam hal PUJK membutuhkan dokumen pendukung atas Pengaduan yang disampaikan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen secara lisan, PUJK meminta kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen untuk menyampaikan pengaduan secara tertulis dengan melampirkan dokumen pendukung yang diperlukan.
- 5) PUJK wajib melakukan tindak lanjut dan melakukan penyelesaian pengaduan secara tertulis paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak dokumen yang berkaitan langsung dengan pengaduan diterima secara lengkap.
- 6) Dalam hal terdapat kondisi tertentu, PUJK dapat memperpanjang jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak jangka waktu berakhir.
- 7) Perpanjangan jangka waktu penyelesaian pengaduan wajib diberitahukan secara tertulis kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen yang mengajukan pengaduan sebelum jangka waktu berakhir.
- 8) penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu dapat dilakukan oleh PUJK dengan persyaratan sebagai berikut:
  - a) Penyelesaian pengaduan memerlukan tindak lanjut oleh pihak lain: dan
  - b) Tindak lanjut yang dilakukan oleh pihak lain tersebut memengaruhi jangka waktu penyelesaian pengaduan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup>*Ibid.*,

- 9) Dalam hal pihak lain merupakan PUJK, wajib menyampaikan tindak lanjut pengaduan dalam jangka waktu paling lama 20 (dua puluh) hari sejak tanggal permintaan tindak lanjut dari PUJK yang menerima pengaduan awal.
- 10) Penyelesaian pengaduan di luar jangka waktu wajib diberitahukan secara tertulis kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen.
- 11) Dalam hal pengaduan terkait dengan pegawai PUJK yang memiliki kewenangan untuk menyelesaikan pengaduan, penanganan pengaduan wajib dialihkan kepada pegawai lain yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pegawai bersangkutan.
- 12) Dalam hal pengaduan terkait dengan pimpinan kantor PUJK tempat konsumen mengalami permasalahan, penanganan pengaduan wajib diselesaikan oleh pegawai pada fungsi atau unit layanan pengaduan di kantor pusat PUJK atau di kantor lainnya yang memiliki tingkat jabatan paling rendah sama dengan pemimpin kantor PUJK yang bersangkutan.
- 13) PUJK wajib menyediakan informasi mengenai status penanganan pengaduan pada saat konsumen dan/atau perwakilan konsumen meminta penjelasan kepada PUJK mengenai pengaduan yang diajukannya.<sup>6</sup>
- 14) PUJK dapat menolak menangani pengaduan jika:

---

<sup>6</sup>*Ibid.*,

- a) Konsumen dan/atau perwakilan konsumen tidak melengkapi persyaratan dokumen sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan;
  - b) Pengaduan sebelumnya telah diselesaikan oleh PUJK sesuai dengan peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
  - c) Pengaduan tidak terkait dengan kerugian dan/atau potensi kerugian materil, wajar, dan secara langsung sebagaimana tercantum dalam perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan; dan/atau
  - d) Pengaduan tidak terkait dengan transaksi keuangan yang dikeluarkan oleh PUJK yang bersangkutan.
- c. Penyelesaian Pengaduan yaitu:
- 1) PUJK wajib memberikan tanggapan pengaduan kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen atas pengaduan yang diterima.
  - 2) Dalam hal pengaduan disampaikan secara tertulis, PUJK menyampaikan anggapan pengaduan secara tertulis.<sup>7</sup>
  - 3) Dalam hal pengaduan disampaikan secara lisan, PUJK menyampaikan tanggapan pengaduan secara lisan dan/atau tertulis.
  - 4) PUJK dapat menyampaikan tanggapan pengaduan berupa:
    - a) Penjelasan permasalahan, dalam hal tidak terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian konsumen; atau

---

<sup>7</sup>*Ibid.*,

- b) Penawaran penyelesaian, dalam hal terdapat kesalahan PUJK yang menyebabkan adanya kerugian dan/atau potensi kerugian konsumen.
- 5) PUJK dapat mencantumkan jangka waktu bagi konsumen untuk menyetujui atau menolak tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian.
- 6) PUJK wajib melakukan langkah penyelesaian yang disepakati dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen menyetujui tanggapan pengaduan berupa penawaran penyelesaian dari PUJK.
- 7) PUJK wajib memberikan penegasan secara tertulis dalam hal tanggapan pengaduan secara lisan tidak disetujui oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.

#### **4. Fungsi atau Unit Layanan Pengaduan Konsumen**

PUJK wajib membentuk fungsi atau unit layanan pengaduan untuk menerima dan/atau menyelesaikan pengaduan yang diajukan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen.<sup>8</sup>

Fungsi atau unit layanan pengaduan memiliki tugas paling sedikit:

- a. Menerima, menangani dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan oleh konsumen dan/atau perwakilan konsumen;
- b. Menetapkan target kinerja, pemantauan, evaluasi dan pelaporan kinerja terkait layanan pengaduan;

---

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

- c. Melaporkan kepada Direksi PUJK mengenai proses layanan pengaduan, serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan proses layanan pengaduan;
- d. Menyusun dan menyampaikan laporan layanan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan melalui Direksi PUJK;
- e. Menyusun materi penanganan pengaduan yang akan dicantumkan dalam laporan tahunan, laman (*website*), dan
- f. Menjadi penghubung penanganan pengaduan yang disampaikan konsumen dan/atau perwakilan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dan//atau otoritas lainnya.

## **5. Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian Pengaduan**

- a. Konsumen dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi sengketa antara PUJK dengan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- b. Konsumen dan/atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- c. Pengaduan disampaikan kepada Otoritas Jasa Keuangan, dalam hal ini Anggota Dewan Komisioner yang membidangi edukasi dan perlindungan konsumen.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> *Ibid.*,

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  - 1) PUJK dibidang Perbankan, pasar modal, Dana Pensiun, Asuransi Jiwa, Pembiayaan, Perusahaan Gadai, atau Penjamin, paling banyak sebesar Rp 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah);
  - 2) PUJK di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp 750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah);
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan;
- c. PUJK telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini;
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitrase atau peradilan, atau lembaga mediasi lainnya;
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan;
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan<sup>10</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibid.*,

- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian pengaduan yang disampaikan PUJK kepada Konsumen.
- h. Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan yang dilaksanakan oleh Otoritas Jasa Keuangan merupakan upaya mempertemukan konsumen dan PUJK untuk mengkaji ulang permasalahan secara mendasar dalam rangka memperoleh kesepakatan penyelesaian.
- i. Otoritas Jasa Keuangan menunjuk fasilitator untuk melaksanakan fungsi penyelesaian pengaduan.
- j. Otoritas Jasa Keuangan memulai proses fasilitasi setelah konsumen dan PUJK sepakat untuk difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dituangkan dalam perjanjian fasilitasi yang memuat:
- k. Kesepakatan untuk memilih penyelesaian pengaduan yang difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- l. Persetujuan untuk patuh dan tunduk pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan.
- m. Pelaksanaan proses fasilitasi sampai dengan ditandatanganinya akta kesepakatan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak konsumen dan PUJK menandatangani perjanjian fasilitasi.

- n. Jangka waktu proses fasilitasi dapat diperpanjang samapi dengan 30 (tiga puluh) hari kerja berikutnya berdasarkan akta kesepakatan konsumen dan PUJK.<sup>11</sup>
- o. Kesepakatan antara konsumen dan PUJK yang dihasilkan dari proses fasilitasi dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani oleh konsumen dan PUJK.
- p. Dalam hal tidak terjadi kesepakatan antara konsumen dengan PUJK, maka ketidakpastian tersebut dituangkan dalam berita acara hasil fasilitasi Otoritas Jasa Keuangan yang ditandatangani oleh konsumen dan PUJK.

## **6. Tata Cara Penyampaian**

Konsumen dan masyarakat dapat menyampaikan permintaan informasi atau pengaduan kepada OJK melalui sarana yang meliputi :

- a. Surat Tertulis. Surat tertulis tersebut ditujukan kepada Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen
- b. Telepon : 157. Jam operasional : Senin – Jumat. Jam 08.00-17.00 WIB (Kecuali Hari Libur)
- c. Permintaan informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui email dengan alamat : *konsumen@ojk.go.id*

---

<sup>11</sup> *Ibid.*,

- d. *Form* Pengaduan Online. Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui form elektronik yang tersedia pada alamat : <http://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>

## 7. Persyaratan Penyampaian Pengaduan

Konsumen atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan menyampaikan surat resmi ke OJK disertai dengan:

- a. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya
- b. Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili)
- c. Deskripsi/kronologis pengaduan
- d. Dokumen pendukung

Apabila data/dokumen yang diminta tidak dipenuhi dalam waktu paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan dianggap dibatalkan.

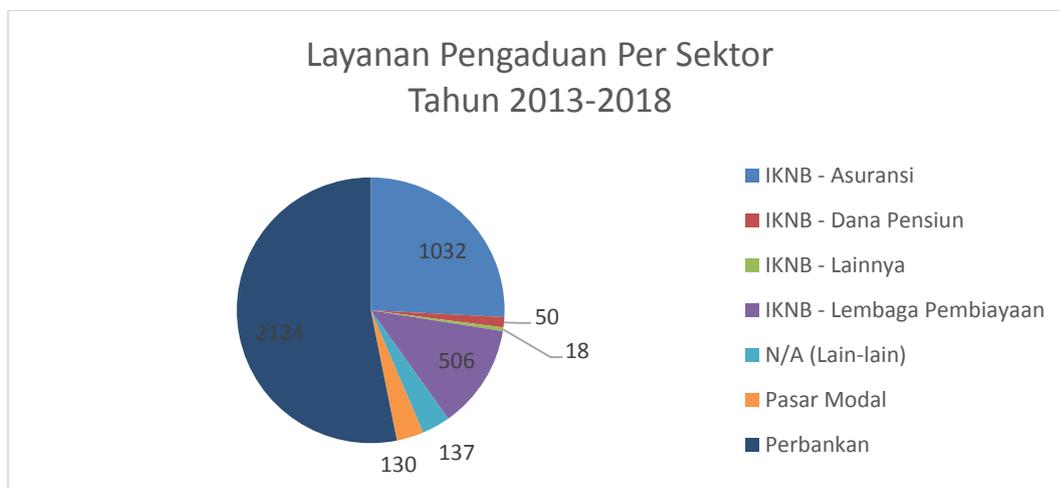
## 8. Bentuk Pengaduan Konsumen

Berikut adalah gambaran umum layanan pengaduan per sektor Otoritas Jasa Keuangan secara keseluruhan.

Tabel 1.1 Daftar layanan pengaduan

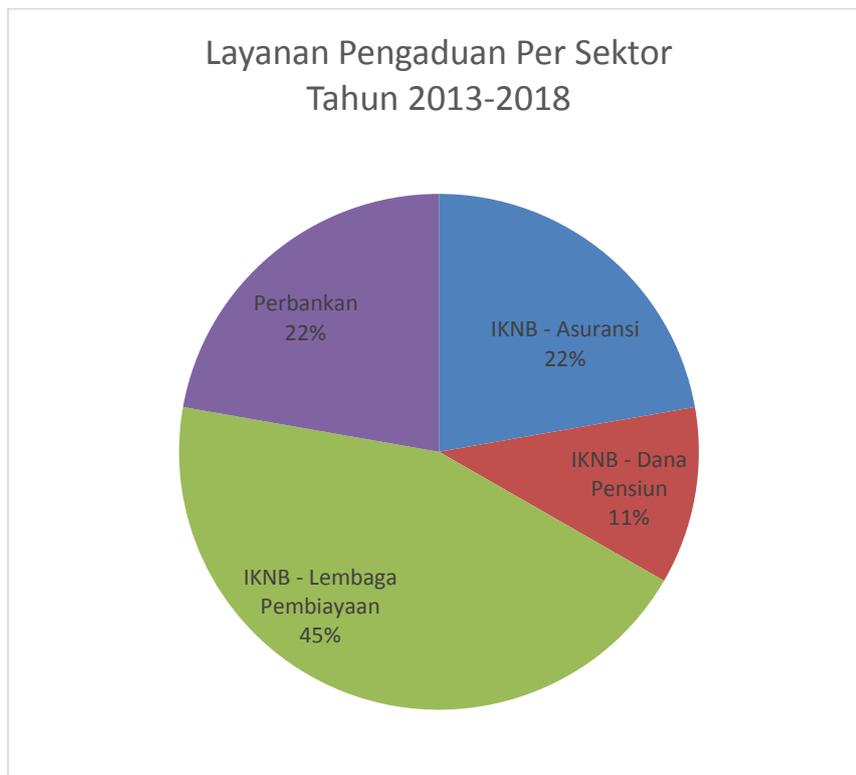
Row Labels	Pengaduan	Grand Total
IKNB – Asuransi	1032	1032
IKNB - Dana Pensiun	50	50
IKNB – Lainnya	18	18
IKNB - Lembaga Pembiayaan	506	506
N/A (Lain-lain)	137	137
Pasar Modal	130	130
Perbankan	2124	2124
<b>Grand Total</b>	<b>3997</b>	<b>3997</b>

Gambar 1.1 Diagram layanan pengaduan



Berikut adalah gambaran umum layanan pengaduan per sektor khusus kantor Otoritas Jasa Keuangan Regional 9

No	Label	Pengaduan	Total
1	IKNB (Industri Keuangan Non Bank) – Asuransi	2	2
2	IKNB - Dana Pensiun	1	1
3	IKNB-lembaga pembiayaan	4	4
4	Perbankan	2	2
	<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>9</b>



Berikut adalah topik permasalahan pengaduan per sektor kantor Otoritas Jasa Keuangan.

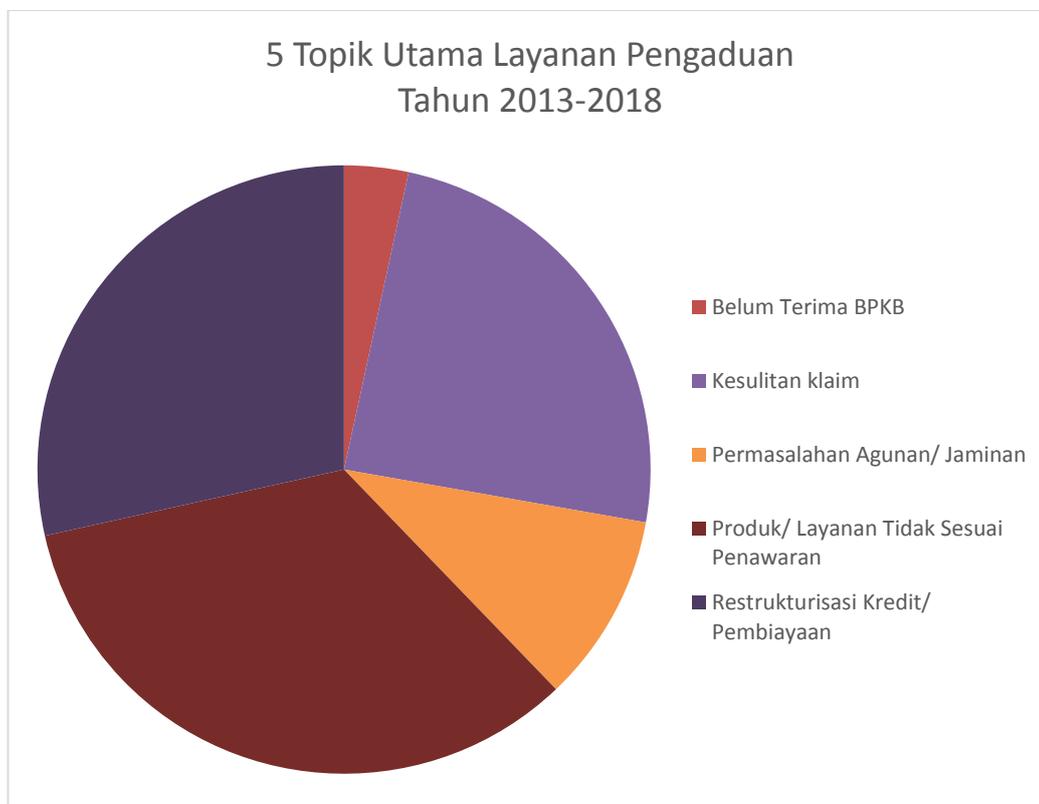
Tabel 1.2: Daftar topik permasalahan pengaduan

No	Nama	Pengaduan	Total
1.	Belum Terima BPKB	38	38
2.	Kesulitan Klaim	274	274
3.	Permasalahan Agunan/Jaminan	113	113
4.	Produk/Layanan tidak sesuai penawaran	378	378
5.	Restrukturisasi Kredit/Pembiayaan	320	320
	<b>Total</b>	<b>1123</b>	<b>1123</b>

1. Belum terima bpkb contoh pengaduannya adalah Sarah dan rekan mewakili Muis mengadukan PT. Bunga 88 Multifinance terkait permohonan pengembalian BPKB melalui surat tanggal 10 Desember. Pelapor telah mengirimkan surat pengaduan kepada PT. Bunga 88 Multifinance pada tanggal 10 Desember namun tidak menemui hasil. Menurut penjelasan pelapor, BPKP yang beratasnama kliennya tidak pernah dijamin ke PT. Bunga 88 Multifinance. Pelapor berpendapat BPKB yang diterima PT. Bunga 88 Finance diduga telah dipindahtangankan dengan cara melawan hukum.
2. Kesulitan klaim contoh pengaduannya adalah kapten Maulana mengadukan PT Cargo terkait keterlambatan pembayaran klaim asuransi selama beberapa bulan dengan nomor polis 00.110.401.13.0006P;0000 dan terhitung sejak tanggal 14 November 2013 pelapor dalam keadaan sakit dan belum dapat melakukan tugas terbang hingga saat ini.
3. Permasalahan jaminan/agunan contoh pengaduannya adalah Pelapor (Saudara Heri ) mengadukan PT Bank ABC terkait hasil lelang yang tidak sesuai dengan harga agunan atas Kredit Dengan Agunan. Adik pelapor saudara Amin mengajukan kredit dengan agunan kepada PT Bank ABC dengan pelapor sebagai penjamin. Namun pada angsuran kesepuluh pelapor mengalami kesulitan keuangan sehingga terjadi kemacetan pembayaran. Penelepon melakukan tunggakan selama 6 bulan, yang mengakibatkan PT Bank ABC melakukan lelang atas agunan pelapor. Pelapor tidak setuju dengan hasil lelang atas agunan pelapor yaitu sebesar Rp.301.000.000 sedangkan harga agunan pelapor adalah sekitar 1.500.000.000,-.

4. Produk/layanan tidak sesuai penawaran contoh pengaduannya adalah Pelapor (Saudara Bahrudin) mengirimkan email tanggal 11 Januari 2015 melalui Bahrudin.arvandy@yahoo.co.uk mengadukan PT Bank ABC terkait Suku Bunga Fasilitas Dana ABC On Loan pada kartu kredit pelapor. Pelapor diberikan fasilitas pinjaman dana dengan nama produk ABC On Loan sebesar Rp.10.500.000 dengan ketentuan suku bunga adalah sebesar 0.55% untuk tenor 6 dan 12 bulan, dan 0.77% dengan tenor 18,24, dan 36 bulan. Pelapor menyetujui pinjaman dengan tenor 12 bulan, namun pelapor keberatan karena setelah terbit billing pelapor dikenakan bunga sebesar 0.77%. Pelapor telah melakukan pengaduan kepada PT ABC melalui telepon dan email namun belum ada tanggapan.
5. Restrukturisasi kredit/ pembiayaan contoh pengaduannya adalah Pelapor (Saudara Hariyadi) mengadukan PT Bank ABC terkait dana penalti pelunasan kredit yang tidak sesuai dengan kontrak perjanjian dengan fasilitas pembiayaan ABC Usaha Kecil Menengah. Dalam kontrak perjanjian tersebut menyebutkan jika debitur dikategorikan tertunggak dalam angsuran pembayaran, maka denda pembayaran sebesar 2 (dua) kali angsuran, ternyata dipotong tidak sesuai dengan perjanjian kontrak kredit sebesar 5 (lima) kali angsuran. Pelapor mengagunkan Sertifikat Hak Milik.

Gambar 1.2 : Diagram topik permasalahan pengaduan



Berikut adalah topik permasalahan pengaduan per sektor kantor Otoritas

#### Jasa Keuangan Regional 9

No	Nama	Pengaduan	Total
1	Keberatan biaya tambahan/denda	1	1
2	Keberatan penawaran produk/layanan LJK	1	1
3	Kesulitan Klaim	1	1
4	Manfaat tidak dapat diambil sekaligus	1	1
5	Pembayaran Premi	1	1
6	Pencairan Klaim Asuransi	1	1

7	Perbedaan perhitungan bunga atau pokok	1	1
8	Produk/layanan tidak sesuai penawaran	2	2
	Total	9	9

- Keberatan biaya tambahan/denda contoh pengaduannya adalah Saudara Cahyo mengadukan PT OKE Finance terkait biaya pembatalan penarikan kendaraan yang dirasa terlalu memberatkan. Pelapor memiliki fasilitas pembiayaan kendaraan bermotor roda empat pada OKE Finance dengan nilai Rp 95.125.340. Pelapor kesulitan membayar angsuran pembiayaan pada angsuran ke 10 dan 11 yang kemudian disikapi oleh OKE Finance dengan menarik kendaraan tersebut. Pelapor kemudian melakukan negosiasi dengan pihak OKE Finance. OKE Finance menerima permohonan pelapor dengan ketentuan antara lain: Pertama, pelapor diwajibkan membayar 5 bulan angsuran terhitung angsuran 10 sd 14. Kedua, Membayar denda keterlambatan senilai Rp 2.200.000. Ketiga, Membayar pembatalan penarikan senilai Rp 10.000.000. Pelapor keberatan dengan ketentuan ketiga untuk membayar biaya penarikan senilai Rp 10.000.000. Pelapor menanyakan dasar ketentuan penetapan biaya penarikan tersebut.
- Keberatan penawaran produk/layanan LJK contoh pengaduannya adalah Kronologis Kejadian: 1. Saudara Riko membuat perjanjian pembiayaan mobil Toyota Fortuner dengan OKE Finance untuk Saudara Hendra dikarenakan Saudara Hendra tidak bisa mengajukan pembiayaan karena masih terikat dengan perjanjian pembiayaan lainnya. Setelah tiga bulan, Saudara Riko

menginformasikan kepada OKE Finance bahwa yang menggunakan mobil Toyota Fortuner atas perjanjian pembiayaan tersebut adalah Saudara Hendra. Selama sepuluh bulan OKE Finance melakukan penagihan kepada Saudara Hendra yang pada akhirnya pembiayaan tersebut macet. Mobil kemudian ditarik oleh OKE Finance di Samarinda setelah diketahui bahwa mobil tersebut dijual Saudara Hendra kepada pihak lain. 2. Pada tanggal 28 Desember 2015, Saudara Riko ditangkap oleh pihak kepolisian dengan dugaan penggelapan dan pelanggaran terhadap UU Fidusia. Di Kantor Kepolisian, Saudara Riko sepakat untuk melakukan perdamaian dengan pihak OKE Finance yaitu dengan melunasi pembiayaan sebesar Rp 230.000.000 (dua ratus tiga puluh juta rupiah). Setelah perdamaian tersebut, Saudara Riko dibebaskan namun mobil Toyota Fortuner tetap disita oleh Kepolisian dan BPKB juga tidak diberikan. Pelapor merasa aneh dengan tata cara penagihan OKE Finance dan seolah-oleh lepas tangan terhadap permasalahan setelah pelunasan.

3. Kesulitan Klaim contoh pengaduannya adalah Alm. Rendi (suami pelapor) dan Saudari Jannah (pelapor) melakukan perikatan Kredit Kepemilikan Rumah PT Bank ABC dengan nilai Rp 260000 (dalam ribuan) pada 12 Desember 2011, yang disertai polis Asuransi Jiwa PT Asuransi Anugerah dengan tertanggung Alm. Rendi. Pelapor menjelaskan hanya diminta tanda tangan saja tanpa diminta mengisi keterangan yang terdapat pada lembar pendaftaran Asuransi Jiwa PT Asuransi Anugerah. Pada tanggal 17 Februari 2012, Alm. Suami Saudari Jannah meninggal dunia karena serangan jantung. Tanggal 20 Februari 2012, Saudari Jannah (Pelapor) memberitahukan hal tersebut secara tertulis

kepada PT Bank ABC yang kemudian ditindaklanjuti oleh PT Bank ABC dengan mengirimkan surat kepada PT Binajiwa Prona sebagai broker asuransi PT Asuransi Anugerah. PT Bank ABC kemudian memberikan kebijakan penghentian sementara angsuran rumah s/d klaim asuransi dicairkan. PT Asuransi Anugerah menanggapi pengajuan klaim pada tanggal 26 Agustus 2013, yang isinya menolak klaim Saudari Jannah karena tertanggung dianggap mengabaikan prinsip Itikad baik dalam usaha perasuransian (tidak mengisi SPAJ dengan benar). PT Asuransi Anugerah berpedoman pada hasil pemeriksaan dokter Tono yang menjelaskan bahwa tertanggung telah didiagnosis menderita penyakit jantung koroner pada tanggal 20 Juni 2011 (bukti diagnosis tidak dilampirkan). Dengan ditolaknya klaim asuransi tersebut, PT Bank ABC melakukan penagihan kembali sisa pokok dan bunga KPR tersebut sampai dengan mengeluarkan surat peringatan ketiga.

4. Manfaat tidak dapat diambil sekaligus contoh pengaduannya adalah Saudara Dimas mengadukan Dana Pensiun Bank Negara Indonesia terkait Permohonan Pensiun Sekaligus. Nomor Kartu Kepesertaan : 111620/DP Nomor rekening tabungan : 20109844.
5. Pembayaran premi contoh pengaduannya adalah Saudara Taupik (pelapor) mengadukan PT Asuransi Biru terkait pembayaran klaim Asuransi. Pelapor menyampaikan bahwa PT Asuransi Biru tidak segera membayar klaim asuransi yang menyebabkan unit alat berat tidak dapat segera dioperasikan dan ditarik oleh Lessor (PT MNC Finance). Update Permintaan Penjelasan Awal: Pada tanggal 30 Desember 2015, Kantor OJK Prov. Kalimantan Selatan

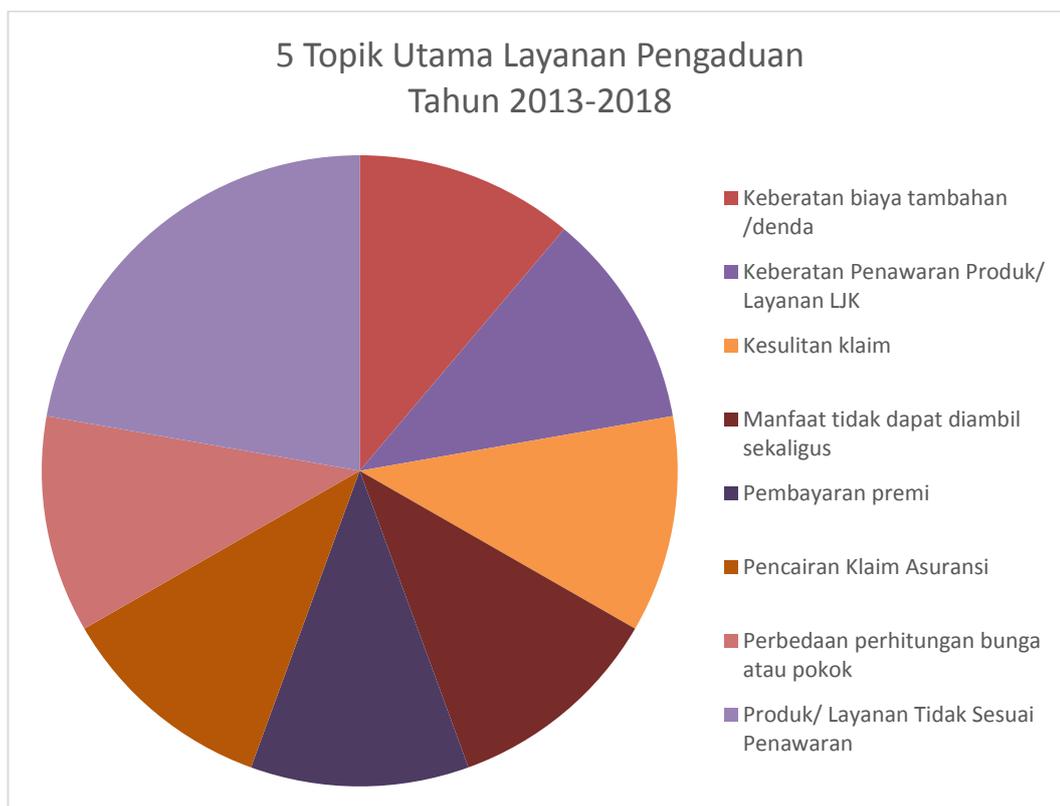
mengundang PT Asuransi Biru dan PT MNC Finance untuk memberikan penjelasan awal. Dari pertemuan tersebut diketahui bahwa PT Asuransi Biru telah membayarkan klaim asuransi tersebut kepada PT MNC Finance sebagai tertanggung utama. PT MNC Finance kemudian mengakui/memperhitungkan pembayaran klaim asuransi sebagai angsuran pembiayaan (sewa guna) sehubungan dengan pelapor yang menunggak angsuran alat berat (obyek sewa guna usaha) selama alat berat tersebut rusak. Pelapor keberatan dengan yang dilakukan oleh MNC tersebut.

6. Pencairan klaim asuransi contoh pengaduannya adalah Saudari Lisa (pelapor) mengadukan PT Bank ABC dan PT Asuransi Merah terkait Penolakan Klaim Asuransi Jiwa. Pelapor merupakan ahli waris dari Alm. Risa, konsumen PT Bank ABC, yang memiliki fasilitas Kredit Kepemilikan Rumah dengan nilai Rp 172.000.000. Pada bulan April 2014, Alm. Ibu Risa meninggal dunia. Pelapor kemudian melaporkan perihal meninggalnya Ibu Risa kepada ABC, yang kemudian ditindaklanjuti oleh ABC dengan mengirimkan surat pemberitahuan klaim asuransi jiwa kepada Merah. Pada bulan Juni 2015, Merah menginformasikan penolakan klaim asuransi jiwa dengan alasan memiliki rekam jejak sakit hipertensi pada tahun 2009. Penolakan klaim ini, disikapi oleh ABC dengan melakukan upaya penagihan kembali yang direspon oleh pelapor dengan mempertanyakan bukti yang menyatakan bahwa Alm. Ibu Risa pernah sakit hipertensi.
7. Perbedaan perhitungan bunga/pokok contoh pengaduannya adalah Saudara Ari mengadukan PT Bank Ungu terkait bukti kepemilikan rumah yang tidak

diserahkan. Pelapor adalah nasabah PT Bank Ungu. Pelapor mendapat fasilitas kredit kepemilikan rumah sebesar Rp 100.000.000,- dengan jangka waktu 96 bulan (PK No. 4 Tanggal 5 Maret 2008, Notaris Sarah). Setelah melunasi angsuran sesuai jangka waktu, Pelapor belum mendapatkan bukti kepemilikan rumah dan tanah dikarenakan pihak PT Bank Ungu menginformasikan Pelapor belum membayar kekurangan angsuran atas fasilitas KPR tersebut. Pelapor merasa tidak pernah mendapat surat pemberitahuan perubahan bunga maupun surat peringatan kekurangan pembayaran selama mengangsur.

8. Produk atau layanan tidak sesuai penawaran contoh pengaduannya adalah Saudari Nana (Pelapor) mengadukan PT Garuda Finance terkait dugaan rekayasa dan penyalahgunaan fasilitas pembiayaan pelapor menjadi konsumen PT Garuda Mitra Finance (GMF) pada bulan Desember 2013 dengan mengajukan fasilitas kredit/pembiayaan kepada Saudari Nana marketing GMF, sebesar Rp 40.000.000 (empat puluh juta rupiah) dengan tenor empat tahun dan jaminan BPKB Roda Empat. Pelapor menyampaikan bahwa pada saat mengajukan fasilitas kredit/pembiayaan, pelapor hanya diminta mengisi formulir kosong simulasi perhitungan kredit mobil, dan beberapa waktu kemudian fasilitas kredit/pembiayaan dengan nilai tersebut mendapatkan persetujuan dan diserahkan secara langsung oleh Saudari Nana (tidak melalui transfer). Pelapor mengangsur pinjaman tersebut dengan lancar tiap bulan (terlampir salinan SID pelapor) hingga pada bulan September 2015 pelapor bermaksud melunasi pinjaman tersebut. Saudari Nana tidak kooperatif ketika pelapor mengutarakan maksud melunasi pinjaman tersebut. Pelapor kemudian

mengkomunikasikan hal ini kepada GMF, dan mendapatkan informasi bahwa kredit yang dimaksudkan pelapor merupakan kredit kepemilikan kendaraan dengan plafon kredit sebesar Rp 50.000.000 (lima puluh juta rupiah). Pelapor merasa ditipu dan menduga terjadi rekayasa dalam pemberian fasilitas kredit/pembiayaan tersebut sehingga melaporkan hal ini kepada GMF namun belum mendapatkan tanggapan. Pelapor keberatan apabila harus melunasi jumlah pembiayaan tersebut yang ditambah bunga dan biaya asuransi.



Berikut adalah gambaran umum penyelesaian pengaduan kantor Otoritas

Jasa Keuangan

Tabel 1.3 : Daftar penyelesaian pengaduan konsumen

No	Label	Pengaduan	Total
1	Diteruskan ke Direktorat Pengawas Terkait	11	11
2	Sedang Dianalisis Lanjutan	2	2
3	Sedang Dimintakan Penjelasan awal ke PUJK	2	2
4	Sedang Dimintakan Penjelasan Lanjutan Ke PUJK	4	4
5	Selesai (Bukan Kewenangan OJK)	928	928
6	Selesai (Dibatalkan oleh OJK)	389	389
7	Selesai (Dibatalkan oleh Pelapor)	58	58
8	Selesai (Diselesaikan Pengawas)	241	241
9	Selesai (Diselesaikan PUJK)	937	937
10	Selesai (Hasil Kesepakatan Fasilitasi Terbatas)	17	17
11	Selesai (OJK Sebagai Tembusan)	339	339
12	Selesai (Setelah Proses Verifikasi OJK)	84	84
13	Selesai (Setelah Memenuhi Persyaratan)	982	982
14	Sudah Dicatat	3	3
	Total	3997	3997

Gambar 1.3. Grafik penyelesaian pengaduan



## B. Penyajian Data

Setelah Penulis memberikan penjelasan tentang gambaran mengenai pelayanan pengaduan konsumen maka pada bagian ini penulis akan menguraikan tentang data-data yang penulis dapatkan berdasarkan hasil wawancara di lapangan ketika penulis melakukan penelitian di Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.

Dari hasil wawancara langsung yang dilakukan penulis pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin diperoleh data yang dapat diuraikan sebagai berikut :

## 1. Identitas Informan

Nama : Andika Prassetia  
Umur : 31  
Alamat : Perum. Bumi Wahyu Utama 7 Blok D. No.9 handil 2  
manarap kertak anyar kab. Banjar  
Pendidikan : S1 Manajemen  
Pekerjaan : Staf Edukasi Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa  
Keuangan.

## 2. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan meliputi:

### a. Pengembangan Sumber Daya Manusia

Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, PUJK mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Berhadapan langsung dengan konsumen (*front liner*); Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen atau
- 2) Terkait dengan penyusun pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan
- 3) Semua staf bidang EPK (Edukasi Perlindungan Konsumen) dikumpulkan dalam suatu pelatihan dan *workshop* mengenai pengembangan penanganan pengaduan konsumen, ada juga pelatihan untuk *frontliner*

yang terdiri dari pengemudi, pramuwisma, resepsionis, petugas pengaman, sekretaris, dan operator telepon. Mereka dilatih sesuai dengan SOP (Standar Operasional) Otoritas Jasa Keuangan. Serta ada kegiatan rohani seperti pengajian rutin setiap 2 bulan sekali dan kegiatan OJK peduli seperti buka puasa bersama anak-anak yatim.

b. Penerapan *CRM (Customer Relationship Management)*

memungkinkan terjadinya interaksi antara OJK dengan konsumen dan PUJK dalam aspek permintaan informasi, pelaporan dan pengaduan oleh konsumen atau yang biasa disebut sistem yang berkemampuan *traceable* dan *tracable*.

c. *Road Map* mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan

Dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan yang murah, cepat, adil, dan efektif. Untuk itu, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, yaitu penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga jasa keuangan (internal dispute resolution), serta kebijakan strategis dalam mewujudkan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.

d. Pengawasan *market conduct*

Penerapan *market conduct* diterapkan secara seimbang antara menumbuhkan kembangkan sektor jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. *Market Conduct* adalah

perilaku PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meninggalkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi PUJK secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan PUJK mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.

### **3. Hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen**

#### **a. Dari segi eksternal :**

- 1) kurangnya pemahaman dari masyarakat atau konsumen yang berlatar belakang pendidikan yang rendah mengenai tugas dan fungsi pelayanan pengaduan konsumen sehingga staf pegawai dan resepsionis harus lebih sabar dalam menghadapi keluhan mereka karena masalah yang mereka keluhkan tidak memenuhi dalam persyaratan pelayanan pengaduan konsumen Otoritas Jasa Keuangan.

2) masih banyak konsumen yang tidak memiliki itikad baik ketika berhubungan dengan PUJK, misalnya dengan memalsukan identitas, tidak memberikan informasi yang benar, ataupun wanprestasi karena alasan yang tidak jelas.

b. Dari segi Internal

Kurangnya sumber daya manusia di bidang edukasi perlindungan konsumen hanya ada satu orang kadang dibantu resepsionis dan kalau lagi dinas dibantu atau digantikan rekan kerja lainnya di bidang pengawasan.

**4. Solusi untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen tersebut.**

a. Dari segi Eksternal

Memberikan waktu untuk masyarakat atau konsumen yang menceritakan permasalahannya mendengarkan dengan penuh empati walaupun mereka komplain dan kadang marah-marah. Setelah itu diberikan penjelasan dan informasi mengenai permasalahan yang terkait lalu memberikan solusi berupa membantu dalam lelang atau mediasi. Walaupun kadang Otoritas Jasa Keuangan tidak bisa memberikan bantuan karena tidak memenuhi dalam persyaratan pengaduan konsumen setidaknya setelah konsumen atau masyarakat pulang dari kantor Otoritas Jasa Keuangan mereka sudah mendapat solusi menyelesaikan permasalahan ke lembaga terkait.

b. Dari segi Internal

Walaupun dengan keterbatasan sumber daya manusia, staf/pegawai bidang edukasi masih bisa menjalankan tugasnya dengan dibantu resepsionis dan kalau

lagi ada dinas kerja diluar dibantu atau digantikan rekan kerja staf di bidang pengawasan.<sup>12</sup>

### C. Analisis Data

Setelah disajikan data yang berkenaan dengan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada OJK, selanjutnya penulis akan melakukan analisis data sehingga pada akhirnya data tersebut dapat menjawab rumusan masalah dan memberikan gambaran terhadap apa yang diinginkan dalam penelitian ini.

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan tersebut terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Seperti yang dijelaskan dalam Q.S. al-maidah ayat 2 bahwa umat manusia dianjurkan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Allah SWT berfirman

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا آمِنَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَتَتَعُونَ فَوْضًا مِنْ رَبِّهِمْ وَرِضْوَانًا وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا  
وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَا نُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا  
عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَى وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ  
الْعِقَابِ (٢)

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syi'ar-syi'ar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu) binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id,

<sup>12</sup>Andika prassetia, Staf, *Wawancara Pribadi*, Banjarmasin, 14 Januari 2019

dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.”

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada orang-orang yang beriman untuk saling menolong di dalam koridor “mengerjakan kebajikan dan takwa” dan melarang sebaliknya. Jika ada yang melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “Sesungguhnya Allah amat berat siska-Nya.” Jadi interaksi boleh dilakukan kapan pun dan dengan siapa pun selama tidak melanggar batasan di atas.<sup>13</sup>

Berdasarkan data layanan pengaduan konsumen per sektor kantor regional 9 tahun 2013-2018, pengaduan yang terbanyak yaitu di bidang IKNB (Industri Keuangan Non Bank) sebanyak 45%, khususnya dibidang lembaga pembiayaan dengan topik permasalahan keberatan biaya tambahan/denda, keberatan penawaran produk/layanan LJK (Lembaga Jasa Keuangan) dan produk layanan tidak sesuai penawaran.

Berdasarkan penelitian permasalahan pengaduan konsumen terjadi karena:

6. Ketidakjelasan konsumen mengenai isi perjanjian/kontrak atas produk keuangan yang dibelinya.

---

<sup>13</sup><http://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> diakses tanggal 28 Juli 2018 pukul 21:34

7. Masih banyak konsumen yang tidak memiliki itikad baik ketika berhubungan dengan PUJK, misalnya dengan memalsukan identitas, tidak memberikan informasi yang benar, ataupun wanprestasi karena alasan yang tidak jelas.
8. Mekanisme penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang timpang antar sektor jasa keuangan.
9. Penawaran-penawaran produk dan jasa keuangan melalui saluran komunikasi pribadi seperti SMS, telpon, dan email.
10. Penawaran investasi ilegal dengan yang semakin banyak, bahkan memalsukan informasi dan keterangan seakan-akan kegiatannya ilegal dan telah dikonfirmasi kepada regulator.
11. Adanya permasalahan tindak pidana yang menjadikan bank dan nasabah sebagai sasaran kejahatannya seperti *phissing*, *carding*, pencurian data/informasi nasabah.

Penyelesaian pengaduan disektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 tahapan, yang pertama adalah tahapan penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh lembaga jasa keuangan itu sendiri atau yang biasa disebut *Internal Dispute Mechanism* (IDR). Untuk meningkatkan kapasitas pelaku usaha jasa keuangan dalam pelaksanaan IDR tersebut, OJK telah menyelenggarakan program workshop pelatihan penanganan penanganan pengaduan, mediasi, arbitrase dan ajudikasi kepada sekitar 190 orang perwakilan pelaku usaha jasa keuangan. Dengan demikian, penanganan pengaduan, termasuk mekanisme di internal masing-masing lembaga jasa keuangan.

Berikut adalah penjelasan mengenai strategi OJK dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen, hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen, solusi untuk mengatasi hambatan peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen dan kelebihan dan kekurangan strategi peningkatan kualitas pelayanan.

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen adalah meliputi:

a. Pengembangan Sumber Daya Manusia. Dalam rangka pelaksanaan fungsi pelayanan dan penyelesaian pengaduan Konsumen dan mempertimbangkan aspek manajemen risiko, PUJK wajib melakukan pelatihan. Dalam menentukan peserta pelatihan, PUJK mengutamakan karyawan yang tugas sehari-harinya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- 1) Berhadapan langsung dengan Konsumen (*front liner*);
- 2) Melakukan pengawasan pelaksanaan pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen atau
- 3) Terkait dengan penyusun pelaporan kepada Otoritas Jasa Keuangan.
- 4) Semua staf bidang EPK dikumpulkan dikumpulkan dalam suatu pelatihan dan workshop mengenai pengembangan penanganan pengaduan konsumen. Serta ada kegiatan rohani seperti pengajian rutin setiap 2 bulan sekali dan kegiatan OJK peduli seperti buka puasa bersama anak-anak yatim.

- b. Sosialisasi kepada PUJK dan masyarakat untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat dan PUJK mengenai sektor jasa keuangan
- c. Penerapan *CRM (Customer Relationship Management)* memungkinkan terjadinya interaksi antara OJK dengan konsumen dan PUJK dalam aspek permintaan informasi, pelaporan dan pengaduan oleh konsumen atau yang biasa disebut sistem yang berkemampuan *traceable* dan *tracable*.
- d. *Road Map* mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan. Dalam rangka mewujudkan keseimbangan antara lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan, diperlukan mekanisme penyelesaian sengketa antara konsumen dengan lembaga jasa keuangan yang murah, cepat, adil, dan efektif. Untuk itu, penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dilakukan melalui 2 (dua) tahapan, yaitu penyelesaian pengaduan konsumen oleh lembaga jasa keuangan (*internal dispute resolution*), serta kebijakan strategis dalam mewujudkan mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan.
- e. Pengawasan *market conduct*. Penerapan *market conduct* diterapkan secara seimbang antara menumbuh kembangkan sektor jasa keuangan dengan pemenuhan hak dan kewajiban konsumen untuk meningkatkan kepercayaan konsumen. *Market Conduct* adalah perilaku PUJK dalam mendesain, menyusun dan menyampaikan informasi, menawarkan,

membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan. Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meninggalkan kepercayaan dari investor dan konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi PUJK secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan PUJK mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan.

2. Hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen
  - a. Dari segi eksternal
    - 1) kurangnya pemahaman dari masyarakat atau konsumen yang berlatar belakang pendidikan yang rendah mengenai tugas dan fungsi pelayanan pengaduan konsumen sehingga staf pegawai dan resepsionis harus lebih sabar dalam menghadapi keluhan mereka karena masalah yang mereka keluhkan tidak memenuhi dalam

persyaratan pelayanan pengaduan konsumen Otoritas Jasa Keuangan.

- 2) masih banyak konsumen yang tidak memiliki itikad baik ketika berhubungan dengan PUJK, misalnya dengan memalsukan identitas, tidak memberikan informasi yang benar, ataupun wanprestasi karena alasan yang tidak jelas.
  - b. Dari segi Internal. Kurangnya sumber daya manusia di bidang EPK hanya ada satu orang kadang dibantu resepsionis dan kalau lagi dinas di bantu atau digantikan rekan kerja lainnya di bidang pengawasan.
3. Solusi untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen tersebut.
  - a. Dari segi Eksternal. Memberikan waktu untuk masyarakat atau konsumen menceritakan permasalahannya mendengarkan dengan penuh empati walaupun mereka komplain dan kadang marah-marah. Setelah itu diberikan penjelasan dan informasi mengenai permasalahan yang terkait lalu memberikan solusi berupa membantu dalam lelang atau mediasi. Walaupun kadang Otoritas Jasa Keuangan tidak bisa memberikan bantuan karena tidak memenuhi dalam persyaratan pengaduan konsumen setidaknya setelah konsumen atau masyarakat pulang dari kantor Otoritas Jasa Keuangan mereka sudah mendapat solusi menyelesaikan permasalahan ke lembaga terkait.
  - b. Dari segi Internal. Walaupun dengan keterbatasan sumber daya manusia, staf/pegawai bidang edukasi dan perlindungan konsumen

masih bisa menjalankan tugasnya dengan dibantu resepsionis dan kalau lagi ada dinas kerja diluar dibantu atau digantikan rekan kerja staf di bidang pengawasan.

4. Kelebihan dan kekurangan strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan meliputi:
  - a. Kelebihan. Kelebihan pengembangan sumber daya manusia adalah pengetahuan dan pengalaman staf/pegawai bertambah dengan adanya pelatihan dan *workshop* mengenai EPK. serta bertambahnya nilai moral staf/pegawai dalam melayani konsumen dengan adanya kegiatan rohani berupa pengajian rutin dan kegiatan OJK peduli. kelebihan sosialisasi kepada PUJK dan konsumen adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pengetahuan kepada masyarakat dan PUJK mengenai sektor jasa keuangan. Kelebihan penerapan *CRM (Customer Relations Management)* memudahkan staf/pegawai OJK dengan konsumen dan PUJK dalam permintaan informasi, pelaporan dan pengaduan oleh konsumen. Kelebihan *Road Map* mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan adalah menyeimbangkan antara lembaga jasa keuangan yang tumbuh secara stabil dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan dan didalam *Road Map* berisi rencana 10 tahun kedepan OJK dalam mengatur, mengawasi serta melindungi konsumen dan PUJK. Kelebihan Pengawasan *market Conduct* adalah untuk meningkatkan kepercayaan konsumen karena didalam *market Conduct* berisi

peraturan perilaku PUJK dalam mendesain, menyusun, dan menyampaikan informasi, menawarkan, membuat perjanjian, atas produk dan/atau layanan serta penyelesaian sengketa dan penanganan pengaduan.

- b. Kekurangan. Kekurangan dari pengembangan sumber daya manusia adalah tenaga staf/pegawai OJK yang terbatas khususnya dibidang EPK hanya ada satu orang pegawai, dan untuk resepsionis hanya ada satu orang juga serta belum ada kegiatan evaluasi kerja dari hasil pelatihan *frontliner* yang sesuai SOP OJK. Kekurangan penerapan *CRM* adalah lambatnya jaringan internet kantor OJK.

Walaupun ada kekurangan dan kelebihan dari strategi yang dilakukan OJK dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen OJK tetap harus menjalankan tugasnya dan berwenang melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat.