

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN  
KONSUMEN PADA OTORITAS JASA KEUANGAN REGIONAL 9  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
AGUSTINA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2019 M / 1440 H**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PENGADUAN  
KONSUMEN PADA OTORITAS JASA KEUANGAN REGIONAL 9  
BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
untuk Memenuhi Sebagian Syarat  
Guna Mencapai Gelar  
Sarjana Ekonomi**

**Oleh:**

**Agustina**

**NIM. 1501161243**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2019 M / 1440 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustina  
NIM : 1501161243  
Tempat/Tgl. Lahir : Tamban Baru, 26 Agustus 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 20 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan



## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan  
Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9  
Banjarmasin

Ditulis oleh : Agustina

NIM : 1501161243

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Jurusan : Perbankan Syariah

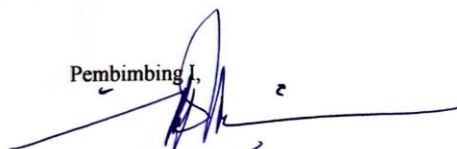
Tahun Akademik : 2018/2019

Tempat dan Tanggal Lahir : Tampan Baru, 26 Agustus 1997

Alamat : Jl. Tiung V No. 74 Perumnas Pulau Telo Kuala  
Kapuas Kalimantan Tengah

setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujui untuk  
dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Islam UIN Antasari Banjarmasin.

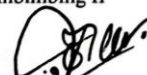
Pembimbing I,



Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A  
NIP. 1950814 198203 1 005

Banjarmasin, 21 Februari 2019

Pembimbing II



Lutpi Sabal, S.H.I, M.Si  
NIP. 19810921 200801 1 008

Mengetahui:

Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Antasari Banjarmasin,



H. Harys Faulidi Asnawi, Lc, M.Si  
NIP. 19790410 200501 1 010

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin, ditulis oleh Agustina, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 13 Maret 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+/90



### TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, MA. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Noorwahidah Haisyi, M.Ag. (Anggota)	2.
3. Lutpi Sahal, SHI, MSI. (Anggota)	3.
4. Atika Zahra Maulida, SHI, MSI. (Anggota)	4.

## 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.

# MOTTO

“Jangan takut dan ragu untuk mengungkapkan sebuah kebenaran di atas sebuah kertas, jalani dan kerjakan dengan sepenuh hati dan penuh doa”

## KATA PERSEMBAHAN

Puja puji Agung dan syukur tiada tara kepada Tuhan Semesta Alam Allah Azza wa Jalla yang telah memberikan karunia yang melimpah dari umur, ilmu, rezeki dan banyak hal yang telah penulis rasakan dan dapatkan.

Shalawat dan salam tercurah kepada cahaya paling terang manusia terindah Nabi Muhammad saw yang telah membimbing umatnya hingga menuju jalan yang lurus menuju ridha Allah swt.

Terimakasih yang tak terhingga untuk kedua orang tuaku, Mama dan Abah yang sudah melahirkan dan membesarkanku dengan tulus dan ikhlas penuh kasih sayang yang berlimpah ruah serta selalu berjuang memberiku cinta dan kehidupan. Tak lupa terima kasih pula kepada kakak laki-lakiku, karenanya aku mempunyai panutan dan contoh dari dulu hingga sekarang dan tetap membantu dalam mendanai perkuliahan.

Terimakasih kepada Dosen Pembimbing I bapak Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, M.A dan Dosen Pembimbing II bapak Lutpi Sahal, S.H.I , M.SI. yang selalu sabar menjadi orang tuaku di perguruan tinggi dan telah membimbing penulisan skripsi ku hingga menuju kelulusan.

Terima kasih kepada seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberian ilmunya dengan ikhlas tanpa mengeluh. Tak lupa terima kasih untuk seluruh sahabat-sahabatku yang telah baik padaku khususnya sahabatku lokal B dan perbankan syariah 2015 dan Tanjung Raya Squad.



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Sesuai dengan Lampiran Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543 b/U/1987 tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ṡa'	Ṡ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa'	Ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ḍal	Ḍ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa'	Ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ḍa'	Ḍ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	G	ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye

## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta'qqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
---------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fītri</i>
------------	---------	----------------------

## 4. Vokal Pendek.

ـ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>

ـ	Dammah	Ditulis	U
---	--------	---------	---

### 5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	ditulis	ā- <i>yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	Ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	Ditulis	û - <i>furud</i>

### 6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول	-	ditulis	au- <i>Qaulun</i>

### 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

### 8. Kata sandang alif + lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf "al".

القران	Ditulis	<i>al-Qur'an</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Apabila dikuti huruf Syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf "al"nya.

السماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

### 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Žawi al-furud</i> atau <i>Žawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin”. Shalawat dan salam juga penulis haturkan kepada suri tauladan terbaik umat Nabi Muhammad saw. Beserta para sahabat, kerabat serta orang-orang yang istiqamah mengikuti petunjuknya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin Dr. H. Faturrahman Azhari, M.H.I. yang berkenan menerima dan menyetujui skripsi ini.
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. yang telah berkenan menyetujui judul skripsi ini.
3. Prof. Dr. H. A. Hafiz Anshary AZ, MA., selaku dosen pembimbing I. Dan Lutpi Sahal, S.H.I, M.SI., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Seluruh dosen yang telah berjasa dalam memberikan pengetahuan, mendidik, dan membimbing peneliti, baik selama perkuliahan maupun sampai penyusunan skripsi ini selesai.
5. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala bagian tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan peneliti dalam segala hal administrasi yang peneliti perlukan.
6. Pimpinan Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin dan pegawai yang telah banyak membantu penulis melakukan penelitian.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut peneliti berdo'a semoga Allah swt.berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 20 Februari 2019

Agustina

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I       PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Signifikansi Penelitian.....	9
E. Definisi Operasional.....	10
F. Kajian Pustaka.....	12
G. Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II       STRATEGI PELAYANAN DAN PERLINDUNGAN</b>	
<b>          KONSUMEN .....</b>	<b>15</b>
A. Strategi.....	15
1. Pengertian Strategi .....	15
2. Ciri-Ciri Strategi.....	18
B. Pelayanan.....	19
1. Etika Pelayanan .....	19
2. Kualitas Pelayanan .....	20
3. Dimensi Pelayanan .....	21
C. Pelayanan Prima .....	22
1. Pelayanan Prima .....	22
2. Tujuan Pelayanan Prima.....	23

	3. Prinsip Pelayanan prima.....	25
	4. Proses Pelayanan.....	29
	5. Kepuasan Pelanggan.....	30
	6. Mutu Pelayanan Prima.....	32
	D. Sikap Melayani Pelanggan.....	37
	E. Penanganan Keluhan Pelanggan .....	39
	F. Otoritas Jasa Keuangan.....	40
	G. Perlindungan Konsumen.....	46
<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
	A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	49
	B. Lokasi Penelitian .....	50
	C. Data dan Sumber Data.....	50
	D. Teknik Pengumpulan Data .....	51
	E. Analisis Data dan Teknik Pengolahan Data .....	52
	F. Tahapan Penelitian .....	53
<b>BAB IV</b>	<b>PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....</b>	<b>55</b>
	A. Pengaduan Konsumen .....	55
	B. Penyajian Data.....	81
	C. Analisis Data .....	86
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>95</b>
	A. Simpulan.....	95
	B. Saran.....	96

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## **DAFTAR TABEL**

No	Uraian	Hlm
1.	Tabel 1.1 Daftar bentuk pengaduan .....	68
2.	Tabel 1.2 Daftar topik permasalahan pengaduan.....	70
3.	Tabel 1.3 Daftar penyelesaian pengaduan.....	80



## DAFTAR GAMBAR

No	Uraian	Hlm
1.	Gambar 1.1 Diagram Layanan Pengaduan .....	69
2.	Gambar 1.2 Diagram Topik permasalahan pengaduan.....	73
3.	Gambar 1.3 Grafik Penyelesaian pengaduan.....	81