

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Kualitas jasa dan kepuasan konsumen saling berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Perusahaan dapat memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.<sup>1</sup>

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan yang telah dijelaskan oleh syariat islam. Pemberian pelayanan yang berkualitas dengan sesuai syariat islam yang dilakukan secara terus-menerus akan mengantarkan pada konsumen yang puas.<sup>2</sup>

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidak hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna

---

<sup>1</sup>Muhammad Tho'in, "Pengaruh Faktor-Faktor Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah di Baitul Mal War Tamwil (BMT) Tekun Karanggede Boyolali, Surakarta: IAIN Surakarta," *Jurnal Muqtasid* 2, no. 1 (2011): hlm. 74.

<sup>2</sup>Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya, Surabaya: UNAIR," *JESTT* 1, no. 9 (2014): hlm. 624.

mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagian bagian dari nilai ibadah.<sup>3</sup>

Islam mengajarkan umatnya untuk senantiasa berbuat baik kepada sesama manusia maupun terhadap makhluk ciptaan Allah yang lainnya. Allah SWT berfirman dalam Q.S. al –Isra/17:7.

إِنْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ وَإِنْ أَسَأْتُمْ فَلَهَا فَإِذَا جَاءَ وَعْدُ الْآخِرَةِ لِيُسْوَءُوا  
وُجُوهُكُمْ وَلِيَدْخُلُوا الْمَسْجِدَ كَمَا دَخَلُوهُ أَوَّلَ مَرَّةٍ وَلِيُتَبَرَّوْا مَا عَلَوْا تَبِيرًا (٧)

“jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik bagi dirimu sendiri dan jika kamu berbuat jahat, Maka (kejahatan) itu bagi dirimu sendiri, dan apabila datang saat hukuman bagi (kejahatan) yang kedua, (kami datangkan orang-orang lain) untuk menyuramkan muka-muka kamu dan mereka masuk ke dalam mesjid, sebagaimana musuh-musuhmu memasukinya pada kali pertama dan untuk membinasakan sehabis-habisnya apa saja yang mereka kuasai.

Ayat di atas menjelaskan bahwa sesungguhnya apa yang kita lakukan akan kembali pada diri kita sendiri. Apa yang kita tanam itulah yang akan kita tuai. Dengan demikian apabila kita ingin berbuat baik, tidak perlu banyak pertimbangan untuk melakukannya, karena sesungguhnya kebaikan itu akan kembali untuk diri kita sendiri. Tetapi sebaliknya jika kita berbuat jahat maka kejahatan itu juga akan kembali pada diri kita. Demikian pula dalam hal usaha, Islam juga mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha, baik berupa barang maupun pelayanan/jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Dengan demikia

---

<sup>3</sup>Muhammad Tho'in, *op.cit.*, hlm. 79.

apabila perusahaan memberikan pelayanan yang baik/berkualitas kepada para pelanggannya, pada dasarnya memberikan keuntungan pada perusahaan itu sendiri, sebab dengan pelayanan yang baik, pelanggan akan setia menggunakan produk/jasa perusahaan tersebut.

Akhir akhir ini sering kali diberitakan konsep pelayanan prima yang diterapkan di berbagai sektor dan bidang kehidupan. Tujuannya tidak lain adalah untuk menggapai target “Pelayanan Terbaik” (*Excellent Service*). Hal ini dikarenakan “ pelayanan terbaik” menjadi kunci eksistensi sebuah instansi. Prinsip pelayanan prima adalah A3 (*Attitude, Attention, Action*). Jika ketiganya dijalankan dengan baik maka pelayanan terbaik akan diraih. Berbagai pelatihan dan kegiatan diagendakan untuk merumuskan jurus ampuh demi mewujudkan kepuasan konsumen yang merupakan tujuan diciptakannya konsep “Pelayanan Prima.”

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Banyak ayat Al-quran dan Hadist Nabi yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. dan sekarang tiba saatnya bagi kita untuk menelaah “sebagian kecil” ayat al-qur’an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesama. Allah SWT berfirman dalam Q.S. al-Maidah/5: 2.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَحِلُّوا شَعَائِرَ اللَّهِ وَلَا الشَّهْرَ الْحَرَامَ وَلَا الْهَدْيَ وَلَا الْقَلَائِدَ  
وَلَا آمِينَ الْبَيْتِ الْحَرَامِ يَبْتَغُونَ فَضْلًا 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  
العِقَابِ (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, 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 siksa-Nya.” Jadi interaksi boleh dilakukan kapan pun dan dengan siapa pun selama tidak melanggar batasan di atas.<sup>4</sup>

Otoritas Jasa Keuangan adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan, Otoritas Jasa Keuangan dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan untuk mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur,

---

<sup>4</sup>Istitho'ah Istiqomah Amanah, *Pelayanan Dalam Perspektif Islam* (Jepara: Binroh RSI Sultan Hadirin Jepara, 2014) <https://binrohsij.wordpress.com/2014/01/11/196/> (28 Juli 2018)

adil, transparan dan akuntabel, mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.<sup>5</sup>

Otoritas Jasa Keuangan sebagai Otoritas Sektor jasa keuangan harus mampu merespon dinamika perubahan yang terjadi serta menjawab harapan pemerintah dan masyarakat agar lembaga ini dapat mendorong peran industri jasa keuangan dalam membiayai gerak roda pembangunan, meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan menurunkan tingkat ketimpangan. Namun di sisi lain, Otoritas Jasa Keuangan dihadapkan kepada berbagai keterbatasan, baik keterbatasan infrastruktur kerja, jumlah sumber daya manusia maupun ketersediaan anggaran.

Perlindungan Konsumen yang diberikan Otoritas Jasa Keuangan dianggap penting mengingat aktivitas dalam sektor jasa keuangan sangat kompleks. Perlindungan konsumen yang difasilitasi OJK dapat berupa tindakan pencegahan, pelayanan pengaduan konsumen dan pembelaan hukum, Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan peraturan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Dalam sektor jasa keuangan, yang dimaksud dengan konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

---

<sup>5</sup>Abdul Rasyid, *Hukum Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan* (Jakarta: Binus University, 2016), [http://business-law .binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/](http://business-law.binus.ac.id/2016/08/31/hukum-perlindungan-konsumen-sektor-jasa-keuangan/) (13 Agustus 2018)

Adapun yang dimaksud dengan lembaga jasa keuangan, yang juga disebut dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan, yang selanjutnya disingkat dengan PUJK adalah Bank Umum, Bank Perkreditan Rakyat, Perusahaan Efek, Penasehat Investasi, Bank Kustodian, Dana Pensiun, Perusahaan Asuransi, Perusahaan Reasuransi, Lembaga Pembiayaan, Perusahaan gadai, dan Perusahaan Penjaminan, baik yang melaksanakan kegiatan usahanya secara konvensional maupun syariah.<sup>6</sup>

Terkait dengan pembahasan di atas, terdapat lima prinsip penting perlindungan konsumen yang diatur dalam POJKPKSJK (Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan). Lima prinsip ini mesti ditaati agar perlindungan konsumen dapat berjalan dengan efektif. Lima prinsip tersebut adalah:

Pertama, transparansi. Prinsip ini mengharuskan PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) untuk memberikan informasi secara terbuka, jelas dan bahasa yang mudah dimengerti kepada konsumen tentang semua produk yang dimiliki. Hal ini penting agar konsumen bisa memahami secara sempurna produk yang ditawarkan. Kedua, perlakuan yang adil. Prinsip ini, menekankan agar PUJK berlaku adil dan tidak diskriminatif kepada konsumen dengan memberikan perlakuan yang berbeda antara konsumen yang satu dengan yang lain, terutama berdasarkan pada suku, agama dan ras. Ketiga, keandalan. Maksud dari “keandalan” dalam prinsip ini adalah segala sesuatu yang dapat memberikan layanan yang akurat melalui sistem, prosedur, infrastruktur, dan sumber daya manusia yang andal. Keempat,

---

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

kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen. Prinsip ini mengatur agar PUJK menjaga kerahasiaan dan keamanan data konsumen. PUJK hanya dibolehkan menggunakan data dan informasi sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh konsumen, kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan. Dan kelima, penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau. Prinsip ini terkait dengan pelayanan/penyelesaian pengaduan yang dilakukan oleh konsumen dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapinya. Pelayanan pengaduan konsumen ini difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan untuk mempermudah pengaduan. Mekanisme penyelesaian sengketa melalui lembaga penyelesaian sengketa merupakan alternatif yang efektif juga ditawarkan kepada konsumen agar sengketa dapat diselesaikan secara cepat.<sup>7</sup>

Dalam melakukan transaksi keuangan, terkadang terdapat perbedaan pemahaman terhadap hak dan kewajiban PUJK dan konsumen, sehingga dapat menimbulkan permasalahan yang disampaikan melalui pengaduan oleh konsumen. pengaduan yang disampaikan tersebut jika tidak ditangani dan diselesaikan pada akhirnya akan berpotensi menimbulkan kerugian bagi konsumen dan menurunkan tingkat kepercayaan konsumen kepada PUJK. Kepercayaan konsumen merupakan pilar utama yang menopang perkembangan industri sektor jasa keuangan. Oleh karena itu, upaya PUJK untuk tetap menjaga kepercayaan konsumen adalah hal yang mutlak dilakukan. Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh PUJK yaitu menyediakan layanan pengaduan konsumen

---

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

untuk menerima, menangani, dan menyelesaikan pengaduan yang disampaikan konsumen. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan disebutkan bahwa salah satu tugas Otoritas Jasa Keuangan adalah agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. Oleh karena itu, Otoritas Jasa Keuangan senantiasa melakukan berbagai upaya untuk menjaga kepercayaan masyarakat dan konsumen terhadap sektor jasa keuangan. Salah satu upaya tersebut adalah melalui penguatan regulasi perlindungan konsumen.<sup>8</sup>

Karena jumlah pengaduan langsung ataupun *online* dari konsumen banyak dan beragam, resepsionis dan staf/pegawai OJK kadang kewalahan menghadapinya. Sebab jumlah resepsionis dan staf/ pegawai yang terbatas.

Beranjak dari permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan pengaduan konsumen, dengan mengambil fokus terhadap gambaran peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan. Hasil penelitian tersebut dituangkan lebih lanjut dalam sebuah karya ilmiah berbentuk skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin”

---

<sup>8</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 Tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan



## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, dirumuskan dalam bentuk pertanyaan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin?
2. Apa saja hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen tersebut.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelittian adalah:

1. Mengetahui strategi kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.
2. Mengetahui hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan Konsumen pada lembaga tersebut.
3. Mengetahui solusi untuk mengatasi hambatan dalam peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada lembaga tersebut.

#### **D. Signfikasi Penelitian**

Hasil Penelitian ini diharapkan berguna sebagai:

1. Bahan informan untuk pertimbangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang ekonomi.
2. Menambah wawasan ilmu pengetahuan penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya tentang masalah yang diteliti maupun dari sudut pandang yang berbeda.
3. Sebagai bahan rujukan acuan bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah ini dari aspek yang lain.
4. Memperkaya khazanah kepustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya.

#### **E. Definsi Operasional**

Untuk menghindari kesalahan dalam memahami maksud penelitian ini maka perlu diberikan penjelasan mengenai istilah yang digunakan:

1. Strategi perusahaan merupakan pola atau rencana yang mengintegritaskan tujuan utama atau kebijakan perusahaan dengan rangkaian tindakan sebuah pernyataan yang saling mengikat.<sup>9</sup> Maksudnya di sini adalah Strategi Peningkata Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan.
2. Kualitas Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi

---

<sup>9</sup>Dermawan Wibisino, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Erlangga,2006). hlm. 50

keinginan konsumen.<sup>10</sup>Maksudnya disini adalah kualitas pelayanan pengaduan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.

3. Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada konsumen karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.<sup>11</sup>
  4. Konsumen adalah pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di PUJK antara lain nasabah pada Perbankan, pemodal di Pasar Modal, pemegang polis pada peransuransian, dan peserta pada Dana Pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.<sup>12</sup>
  5. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan.<sup>13</sup>
- Dalam hal ini peneliti mengambil lembaga Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 yang ada di Banjarmasin.

---

<sup>10</sup>Fandy Tjiptotono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi, 2004). Ed. III, hlm. 6

<sup>11</sup>Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 18/POJK.07/2018 tentang layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

<sup>12</sup>Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

<sup>13</sup>[http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Document/UU21 Tahun 2011.pf](http://www.bi.go.id/id/tentang-bi/uu-bi/Document/UU21_Tahun_2011.pf) diakses pada tanggal 13 september 2018 pukul 15.42

## F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari kesalahpahaman dan untuk memperjelas permasalahan yang penulis angkat, diperlukan kajian pustaka untuk membedakan penelitian ini dengan penelitian yang telah ada. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti, yaitu:

1. Skripsi Nurul Khatimah. NIM. 1101160236 Jurusan Ekonomi Syariah UIN Antasari Banjarmasin, skripsinya yang berjudul “Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play” (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin).<sup>14</sup> Berdasarkan penelaahan yang dilakukan penulis terhadap penelitian Nurul Khatimah terdapat persamaan pada tujuan penelitian yaitu tentang strategi untuk meningkatkan pelayanan terbaik dan penelitian yang sama-sama berbentuk kualitatif. Namun, disisi lain tentunya terdapat perbedaan yaitu pada lokasi penelitian dan pokok permasalahan yang diangkat berbeda. Penelitian ini membahas dan pokok permasalahan yang diangkat berbeda, penelitian ini membahas tentang “Strategi Penigkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen Pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.” Sedangkan penulis membahas tentang strategi apa saja yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan konsumen.

---

<sup>14</sup>Nurul Khatimah, ”Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode Role Play (Studi Kasus pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin) (Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, IAIN Antasari Banjarmasin, 2016).

2. Skripsi Lesti Yulia. Nim 130116273 Jurusan perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin, yang berjudul “Rencana dan Strategi Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan dalam meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat Kalimantan Selatan.”<sup>15</sup> Berdasarkan penelaahan yang dilakukan penulis terhadap penelitian Lesti Yulia terdapat persamaan pada tujuan penelitian yaitu tentang analisis keputusan dan penelitian yang sama-sama berbentuk kualitatif dan lokasi penelitian yang sama. Namun, di sisi lain terdapat perbedaan yaitu pada pokok permasalahan yang diangkat berbeda, penelitian ini membahas tentang “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pengaduan Konsumen Pada Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin.” Sedangkan penulis membahas tentang strategi apa saja yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Banjarmasin dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan konsumen.

### **G. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan pembahasan dalam penelitian ini, penulis membuat sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan bab pendahuluan. Didalam bab ini di kemukakan latar belakang mengapa masalah ini perlu diteliti. Setelah itu di kemukakan masalah yang menjadi fokus penelitian dan dirumuskan dalam bentuk pertanyaan. Di dalam bab ini juga di gambarkan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini,

---

<sup>15</sup>Lesti Yulia, “Rencana dan Strategi Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan dalam meningkatkan Literasi Keuangan Masyarakat Kalimantan Selatan.” (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Antasari Banjarmasin, 2017).

signifikansi, dan definisi operasional terkait dengan judul penelitian. Bab ini dilengkapi pula dengan kajian pustaka beberapa kajian terhadap penelitian terdahulu, untuk diteliti persamaan dan perbedaannya dengan penelitian yang penulis lakukan. Bab ini ditutup dengan penjelasan tentang sistematika penulisan, yaitu skripsi secara keseluruhan.

Bab II adalah landasan teori, berisi tentang masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung dari literatur atau buku yang dijadikan sebagai dasar untuk menjabarkan masalah yang diteliti yaitu: teori strategi, pelayanan, etika pelayanan, pelayanan prima, tujuan pelayanan, prinsip pelayanan, proses pelayanan. Kemudian teori layanan pengaduan, tujuan layanan pengaduan, ruang lingkup layanan pengaduan, prinsip layanan pengaduan.

Bab III membahas mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yang meliputi: jenis dan lokasi penelitian, subjek dan objek penelitian, lalu data dan sumber data untuk mendapatkan hasil penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan tahap penelitian.

Bab IV merupakan laporan penelitian dan penyajian data yang memuat hasil analisis data serta jawaban atas rumusan masalah.

Bab V penutup, penulis memberikan kesimpulan hasil penelitian dan dikemukakan juga beberapa saran yang perlu.