

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah disajikan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan adalah pengembangan sumber daya manusia, penerapan *CRM (Customer Relationship Management)*, *Road Map* mekanisme penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan dan pengawasan *market conduct*.
2. Hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen terbagi menjadi dua segi eksternal meliputi kurangnya pemahaman dari masyarakat mengenai layanan pengaduan konsumen dan banyak konsumen yang tidak berniat baik kepada industri jasa keuangan dan segi internal meliputi kurangnya sumber daya manusia yang memadai.
3. 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.

## **B. Saran**

Layanan pengaduan konsumen merupakan wadah untuk menampung keluhan konsumen termasuk adanya potensial kerugian materill atas produk dan/atau jasa pelaku usaha jasa keuangan yang dimanfaatkan oleh konsumen. Layanan pengaduan konsumen merupakan layanan penting yang harus dipahami oleh semua konsumen dan masyarakat, oleh karena itu sebaiknya OJK harus lebih rinci menjelaskan persyaratan layanan pengaduan konsumen.

OJK harus menambah sumber daya manusia khususnya di bidang EPK (Edukas Perlindungan Konsumen), jaringan internet kantor harus ditingkatkan lagi dan OJK harus membuat program evaluasi kerja untuk *frontliner*.

Selain itu OJK juga harus lebih gencar melakukan *workshop* dan pelatihan kepada PUJK dan sosialisasi kepada konsumen mengenai pengaduan konsumen.