

**MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN
KONSUMEN PADA KANTOR OJK REGIONAL 9 KALIMANTAN**

**OLEH
NORHIKMAH**



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

**MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN
KONSUMEN PADA KANTOR OJK REGIONAL 9 KALIMANTAN**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomidan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Norhikmah

NIM. 1301160304

**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 : Norhikmah
NIM : 1301160304
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 pengambil alih 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 batal demi hukum.

Banjarmasin, 26 April 2019

Yang membuat pernyataan,



Norhikmah

PERSETUJUAN

Skripsi ini berjudul : Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian
Pengaduan Konsumen Pada Kantor OJK Regional
9 Kalimantan
Ditulis oleh : Norhikmah
NIM : 1301160304
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2018/2019
Tempat dan Tanggal Lahir : Puruk Cahu , 01 Februari 1995
Alamat : Jl. Raya Banjar Indah Permai (Mahoni) Km 5,5 Rt.
12 Rw. 2 No.99 Kel. Pemurus Dalam, Kec. Banjar
Selatan, Banjarmasin

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.

Banjarmasin, 26 April 2019

Pembimbing I,



Drs. Nispan Rahmi, M.Ag
NIP: 196705011994031005

Pembimbing II,



Lutpi Sahal, S.H.I., M.SI
NIP: 198109212008011008

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



Haris Fakhdi Asnawi, Lc., M.SI
NIP: 197604102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: “Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan”, di tulis oleh Norhikmah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari :Jum’at

Tanggal : 26 April 2019

dan dinyatakan LULUS dengan predikat: A+ (90,3)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin



DR. H. Fathurrahman Azhari, MHI
NIP. 196006091988031003

Tim Penguji

Nama

1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag
(Ketua)
2. H. Badrian, M. Ag
(Anggota)
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M. SI.
(Anggota)
4. Sri Winarsih, SE.,MM
(Anggota)

Tanda Tangan

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.

ABSTRAK

Norhikmah. 2019.*Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing (I) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag (II) Lutpi Sahal, S.HI., M.SI.

Kata Kunci: Mekanisme Pelayanan, Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Latar belakang penelitian ini berdasarkan padabanyaknya aduan yang diterima dan meningkatnya jumlah aduan yang diterima oleh OJK yang berhubungan dengan Lembaga Jasa Keuangan. Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan oleh Kantor OJK Regional 9 dianggap menarik.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan dalam menyelesaikan banyaknya aduan yang diterima oleh OJK serta kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan aduan yang diajukan oleh konsumen.

Metode yang digunakan penelitian ini adalah kualitatif teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara dengan staf karyawan bidang EPK pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan yang mengetahui mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen.

Hasil penelitian menjelaskan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan. Menjelaskan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen melalui sistem layanan konsumen terintegrasi di sektor Jasa Keuangan. Mekanisme pelayanan pada OJK dibedakan menjadi tiga jenis yaitu pelayanan penerimaan Informasi, pelayanan pemberian informasi (pertanyaan), dan layanan pengaduan konsumen. Dalam penyelesaian aduan konsumen OJK membedakan nya menjadi dua jenis yaitu penyelesaian pengaduan berindikasi sengketa dan pengaduan berindikasi pelanggaran peraturan perundang-undangan Sektor Jasa Keuangan. Adanya pembagian tugas dalam menangani jenis aduan dan dalam hal cara penyelesaian aduan untuk memudahkan OJK menangani setiap aduan. Kendala yang dihadapi oleh Kantor OJK Regional 9 dalam penyelesaian pengaduan adalah kurangnya jumlah SDM serta ketepatan waktu dari sebagian PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan) dalam memberikan tanggapan balik kepada pihak OJK.

MOTO

**“Dan bertaqwalah kepada Allah, Allah memberikan
pengajaran kepadamu, dan Allah Maha Mengetahui
segala sesuatu”**

(Qs. Al-Baqarah/2:282)

**“Jadilah seperti orang asing atau perantau
di dunia ini”**

(H.R. Bukhari)

Kata Persembahan

Alhamdulillahirobbil'alamiin. Segala puji bagi Allah Swt. Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, atas limpahan rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam selalu tercurah kepada kekasih Umat yaitu baginda Nabi besar Muhammad Saw.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Mama dan Abah yang selalu memberikan do'a, semangat dan dukungan yang luar biasa untuk terselesaikannya skripsi ini. Tidak ada yang dapat saya berikan selain do'a dan ucapan terima kasih kepada mereka berdua. Dan terima kasih juga saya ucapkan kepada kakak dan adik-adik saya (Nasrullah, Khairul Anwar, Kholifah Olivia) dan seluruh keluarga yang selalu memberikan semangat dan motivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini.

Ucapan terima kasih pula untuk guru-guru dan dosen-dosen yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang Insyaa Allah akan sangat bermanfaat bagi penulis hingga ke masa yang akan datang, semoga ilmu yang telah diberikan berkah dan Allah Swt Ridho kepada kita semua.

Terima kasih kepada sahabat-sahabat dan teman-teman saya atas do'a dan dukungan kalian semua yang mana tidak dapat saya sebutkan satu persatu. Terimakasih juga untuk adik-adik dan kaka di Asrama yang terus memberikan semangat kepada saya serta dukungan berupa moril dan materil yang dengan tulus ikhlas memfasilitasi dalam proses mengerjakan skripsi ini hingga Alhamdulillah dapat saya selesaikan. Untuk teman-teman KKN dan teman-teman lokal C Perbankan Syariah, teman-teman satu perjuangan, dan untuk semua

sahabat-sahabat saya yang senantiasa memberikan do'a dan semangat yang tiada henti-hentinya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Swt membalas kebaikan kalian dan memberikan kemudahan dalam setiap langkah dan hembusan nafas kalian, Aamiin Ya Robbal'alamiin.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	-	Tidak dilambangkan
ب	bā`	B	Be
ت	tā`	T	Te
ث	ṣā`	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jīm	J	Je
ح	hā`	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	khā`	Kh	Kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓal	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	rā`	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Ṣād	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dād	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭā`	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	zā`	ẓ	zet (dengan titik di bawah)

ع	‘ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fā`	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lām	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Wāwu	W	We
ه	hā`	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostrof
ي	yā`	Y	Ye

2. Konsonan rangkap karena *syaddah* ditulis rangkap

متعدين	Ditulis	<i>muta‘aqqidī>n</i>
عدة	Ditulis	‘iddah

3. Tā’marbūtah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

Bila dimatikan ditulis h, kecuali untuk kata-kata Arab yang sudah terserap menjadi bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat, dan sebagainya.

Contoh: هبة ditulis *hibah*

2. Apabila tā’marbūtah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dammah ditulis t.

Contoh: كرامة الأولياء ditulis *Karāmatul-aulyā‘*

4. Vokal Pendek

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

5. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	ditulis	$\bar{A}$ <i>Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya'mati يسعى	ditulis	$\bar{A}$ <i>yas'ā</i>
3	Kasrah + ya'mati كريم	ditulis	$\bar{I}$ <i>Karīm</i>
4	Dammah + wawumati فروض	ditulis	$\bar{U}$ <i>furūd</i>

6. Vokal Rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	au– <i>Bainakum</i>
2	Fathah + wawumati قول	Ditulis	au– <i>Qaulun</i>

7. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof (')

أَنْتُمْ	Ditulis	<i>a' antum</i>
أَعَدْتُ	Ditulis	<i>u' iddat</i>
لَنْ شَكَرْتُمْ	Ditulis	<i>la' insyakartum</i>

8. Kata sandang Alif + Lam

a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

الْقُرْآنُ	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الْقِيَاسُ	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

b) Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السَّمَاءُ	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشَّمْسُ	Ditulis	<i>asy-Syams</i>

9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذَوِي الْفُرُوضِ	Ditulis	<i>Ẓawī al-furūḍ</i> atau <i>Ẓawīl furūḍ</i>
أَهْلُ السُّنَّةِ	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji bagi Allah Swt Tuhan semesta alam. Keselamatan dan kesejahteraan atas semulia-mulia Nabi dan Rasul junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, keluarga, kerabat, sahabat dan pengikut beliau sampai akhir zaman.

Berkat taufiq, hidayah dan inayah Allah, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul:“MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN PENGADUAN KONSUMEN PADA KANTOR OJK REGIONAL 9 KALIMANTAN. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagai tugas dan syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah UIN Antasari Banjarmasin.

Dalam Penulisan skripsi ini, penulis menyadari dengan sepenuhnya bahwa semua ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan arahan serta motivasi dari semua pihak, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu, maka dengan segala kerendahan hati yang tulus penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan tersebut. Khususnya, penulis ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin .
2. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

3. Bapak Drs. Nispan Rahmi, M.Ag selaku pembimbing I dan Bapak Lutpi Sahal, S.HI., M.SI. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk serta koreksi dalam penulisan skripsi ini.
4. Para dosen maupun asisten dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang selama ini memberikan ilmu dan pendidikan kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan studi di Fakultas ini.
5. Kepala Perpustakaan Pusat UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kepala Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin beserta seluruh karyawan dan karyawan yang memberikan pelayanan kepada penulis peminjaman buku-buku yang sangat diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Kepada seluruh informan maupun lembaga yang telah memberikan waktu dan data yang diperlukan, sehingga penelitian yang dilakukan penulis bisa menjadi sebuah skripsi.
8. Kepada semuapihak yang telah membantu hingga skripsi ini selesai yang tidak bisa diungkapkan satu persatu terima kasih atas bantuannya.

Semoga Allah swt. Melimpahkan rahmat, karunia-Nya dan ganjaran yang berlipat ganda dari kebaikan mereka semua. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. *Aamiin Ya Robbal'alamiin..*

Banjarmasin, 26April2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN.....	ii
PERSETUJUAN.....	iii
PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTO.....	vi
KATA PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Pelitian.....	5
D. Signifikansi Penelitian	6
E. Definisi Operasional	6
F. Kajian Pustaka	8
G. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II MEKANISME PELAYANAN DAN PENYELESAIAN	
 PENGADUAN	
A. Definisi Mekanisme Pelayanan	12
B. Standar Pelayanan Publik.....	14
C. Standar Pelayanan Minimal	17
D. Dasar-dasar Pelayanan.....	18
E. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	19

	F. Standar Operasional Prosedur Sistem Layanan Konsumen OJK Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan.....	21
BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis, Sifat dan Lokasi Penelitian	31
	B. Subjek dan Objek Penelitian	32
	C. Data dan Sumber Data	33
	D. Teknik Pengumpulan Data	34
	1. Wawancara.....	34
	2. Dokumenter.....	35
	E. Analisis Data.....	35
BAB IV	PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA	
	A. Gambaran Umum	38
	1. Gambaran Umum OJK Regional 9 Kalimantan.....	38
	2. Visi dan Misi OJK.....	39
	3. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	40
	B. Penyajian Data	57
	1. Identitas Informan	57
	2. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	57
	C. Analisis Data dan Hasil Penelitian	61
	1. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen	61
	2. Kendala-kendala yang dihadapi OJK Regional 9 Kalimantan dalam Pelayanan dan Penyelesaian Aduan yang diajukan konsumen.....	79
BAB V	PENUTUP	
	A. Simpulan.....	82
	B. Saran.....	83
	DAFTAR PUSTAKA.....	84
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	
	RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Pengaduan Konsumen yang diterima Oleh OJK Pada Tiap Daerah Mulai Tahun 2014-2017	59
Tabel 4.2	Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013- 2018	60
Tabel 4.3	Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013- 2018	69
Tabel 4.4	Data Jumlah Status Pengaduan Konsumen yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013- 2018	73
Tabel 4.5	Jangka Waktu Layanan Konsumen OJK	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Alur penanganan pengaduan untuk Kantor Pusat dan Kantor Regional atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan yang Lembaga Jasa Keuangannya berada dibawah pengawasannya.	29
Gambar 2.2.	Alur penanganan pengaduan untuk Kantor Pusat dan Kantor Regional atau Kantor Otoritas Jasa Keuangan yang Lembaga Jasa Keuangannya tidak berada dibawah pengawasannya.	30
Gambar 4.1.	Skema Prosedur Layanan Penerimaan Informasi oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK).....	63
Gambar 4.2.	Skema Prosedur Layanan Pemberian Informasi oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) apabila informasi baku tersedia di dalam Knowledge Management System	65
Gambar 4.3.	Skema Prosedur Layanan Pemberian Informasi oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) apabila informasi baku belum tersedia di dalam Knowledge Management System	66
Gambar 4.4.	Skema Prosedur Layanan Pengaduan oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) Melalui KR/KOJK Diteruskan Ke Kantor Pusat	68