

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 membedakannya 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.