

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah lembaga baru telah dilahirkan oleh UU Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Lembaga baru tersebut juga yang dinamai OJK, dimana memiliki fungsi untuk menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. Sebelum ada OJK pengawasan industri keuangan berjalan terpisah di bawah dua regulator yaitu Bank Indonesia yang mengawasi perbankan dan Bapepam-LK (Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan) yang mengawasi pasar modal dan industri keuangan non-bank. (Keuangan, 2015, hal. 2) OJK mengambil alih fungsi dari Bank Indonesia dalam pengawasan perbankan dan fungsi Bapepam-LK dalam pengawasan pasar modal, asuransi, dana pensiun, serta jasa keuangan lainnya serta bertanggung jawab untuk menjaga stabilitas sistem keuangan Indonesia.

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan dilatarbelakangi banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan moral hazard, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan yang semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga di sektor jasa keuangan yang terintegrasi.

Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil,

transparan, dan akuntabel serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan, stabil serta mampu melindungi konsumen dan masyarakat, sesuai dengan tujuan tersebut.

Beralihnya fungsi pengawasan perbankan dari Bank Indonesia (BI) ke OJK memiliki makna tersendiri bagi lembaga yang belum lama lahir tersebut. Terlebih, selaku penerima mandat, OJK memiliki bidang baru yakni edukasi dan perlindungan konsumen. Bidang ini pula yang menjadi pintu masuk OJK untuk meminimalisir terjadinya sengketa antara pelaku jasa keuangan dengan nasabah atau konsumen. Berbicara mengenai perlindungan konsumen, OJK sendiri telah menerbitkan aturan. Peraturan tersebut bernomor 01/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Peraturan tersebut ditandatangani pada 26 Juli 2013 silam ([/www.hukumonline.com/berita/baca/menunggu-gebrakan-ojk-lindungi-konsumen-bank](http://www.hukumonline.com/berita/baca/menunggu-gebrakan-ojk-lindungi-konsumen-bank)).

Dalam hal perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Kehadiran OJK, mampu meminimalkan kerugian yang diderita masyarakat akibat perbuatan nakal lembaga jasa keuangan (Kasmir, 2014, hal. 329).

OJK dalam melindungi kepentingan konsumennya memiliki bidang khusus untuk melayani pengaduan konsumen. Dalam memberikan pelayanan OJK sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik, sebagaimana Firman Allah dalam Q.S. al-Baqarah/2:267:

طَيِّبَاتٍ مَا فِيهَا لَكُمْ مَغْذِيَّتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَمِيزُنَّهَا خَبِيثَاتٍ
بِأَخْذِ ذِيهِمْ إِلَّا أَنْ تَغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ (٢٦٧)

“wahai orang-orang yang beriman! Infaqkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk-buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji” (Kementerian Agama RI, 2010, hal. 403).

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Sebagaimana Firman Allah dalam Q.S. al-Baqarah/2:267 di atas.

Islam juga menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk bersikap profesional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyia-nyiakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya, sebagaimana terdapat dalam hadis Rasulullah saw diriwayatkan oleh Bukhari sebagai berikut:

حَدَّثَنَا أَحْمَدُ بْنُ حَنْبَلٍ عَنْ يَحْيَى بْنِ سَعْدٍ عَنْ عَطَاءِ بْنِ يَسَافٍ،
عَنِ ابْنِ أَبِي رَزَّةٍ عَنْ أَبِي هُرَيْرَةَ أَنَّ رَسُولَ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ لَمَّا خُذَتْ الْأَمَانَةُ
تَنَظَّرَ السَّمَاءَ فَقَالَ: كَيْفَ إِضِيءَ لِلْوَسْوَاسِ وَاللَّهِ؟ قُلْنَا: نَزَلَتْ إِلَى الْأَمْرِ غَيْرُ أَهْلٍ لَمْ يَنْتَظِرُوا السَّاعَةَ.

“Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Sinan telah menceritakan kepada kami Fulaih bin Sulaiman telah menceritakan kepada kami Hilal bin Ali dari ‘Atho’ bin yasar dari Abu Hurairah radhiyallahu’anhun mengatakan; Rasulullah shallallahu ‘alaihi wasallam bersabda: “Jika amanat telah disia-siakan, tunggu saja kehancuran terjadi.” Ada seorang sahabat bertanya; ‘bagaimana maksud amanat disia-siakan?’ ‘Nabi menjawab; jika urusan diserahkan bukan kepada ahlinya, maka tunggulah kehancuran itu.” (Muhammad bin Ismail al-Bukhari, 2012, hal. 36).

Salah satu tujuan dari pembentukan OJK adalah mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat. OJK mempunyai sebuah bidang yang menjalankan tugas dan fungsinya dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen yaitu bagian divisi Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK). Dalam menjalankan tugasnya di bidang pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen staf pada bagian divisi EPK adalah staf yang memiliki kompetensi serta berpengalaman di bidang pelayanan konsumen.

Adanya bidang EPK pada OJK menerima ribuan pengaduan soal layanan jasa keuangan. Menurut catatan OJK, sejak 2013 hingga 27 Mei 2016 ada 3.805 pengaduan terkait layanan jasa keuangan. Dari total jumlah itu, perbankan menempati posisi pertama yaitu 2.036 aduan (54%). Selanjutnya diikuti perusahaan asuransi 983 aduan (26%), dan lembaga pembiayaan atau *multifinance* di posisi ketiga sebanyak 426 aduan (12%).

Sisanya merupakan pengaduan terhadap pasar modal 118 aduan (3%), dana pensiun 48 aduan (1%), lembaga jasa keuangan lainnya 17 aduan (0,45%). Ada juga terkait non lembaga jasa keuangan sebanyak 141 aduan (4%) (<https://finance.detik.com/moneter/ojk-tangani-3805-aduan-layanan-jasa-keuangan-bank-paling-banyak-diadukan>).

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan di atas penulis tertarik untuk meneliti terkait bagaimana mekanisme pelayanan dan penyelesaian aduan yang diadakan konsumen maupun masyarakat yang berhubungan dengan lembaga keuangan yang mana hasilnya akan dituangkan dalam karya tulis ilmiah yang berbentuk skripsi dengan judul “Mekanisme Pelayanan dan penyelesaian

Pengaduan Konsumen Pada Otoritas Jasa Keuangan Kantor Regional 9 Kalimantan.”

B. Rumusan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan untuk memudahkan penelitian maka penulis membuat rumusan sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada kantor OJK Regional 9 Kalimantan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi kantor OJK Regional 9 Kalimantan dalam pelayanan dan penyelesaian masalah yang diadukan konsumen?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui :

1. Mendeskripsikan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada kantor OJK Regional 9 Kalimantan.
2. Mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi kantor OJK Regional 9 Kalimantan dalam pelayanan dan penyelesaian masalah yang diadukan konsumen.

D. Signifikansi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk:

1. Bahan informasi ilmiah dalam ilmu kesyariahan khususnya bidang Perbankan Syariah;
2. Bahan informasi bagi siapa saja yang ingin melakukan penelitian secara lebih mendalam tentang masalah ini dari sudut pandang yang berbeda;
3. Sebagai bahan masukan bagi OJK selaku pengawas PUJK;
4. Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran dalam rangka memperkaya khazanah literatur perpustakaan syariah dan UIN Antasari Banjarmasin;
5. Hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu mengenai bagaimana OJK dalam menangani dan menyelesaikan masalah dan keluhan yang terjadi antara PUJK dan konsumennya.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan memperjelas masalah yang akan di teliti maka penulis mendefinisikannya, yaitu:

1. Mekanisme adalah cara kerja suatu organisasi (perkumpulan dan sebagainya) (Pusat Bahasa, 2005, hal. 728). Mekanisme yang dimaksud dalam penelitian ini adalah proses secara keseluruhan dari pelayanan pengaduan sampai kepada penyelesaian pengaduan konsumen di OJK kantor Regional 9 Kalimantan.

2. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani (Pusat Bahasa, 2005, hal. 646).

Adapun yang dimaksud dengan pelayanan di sini adalah pelayanan yang diberikan oleh OJK kepada masyarakat yang merupakan konsumen dari PUJK maupun bukan yang datang ke OJK kantor Regional 9 untuk mengadukan masalahnya yang berhubungan dengan PUJK.

3. Pengaduan ialah ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal

yang tidak begitu penting, tetapi perlu diperhatikan (Pusat Bahasa, 2005, hal. 9). Pengaduan yang dimaksud di sini adalah ungkapan rasa tidak puas atau keluhan konsumen terhadap hal-hal yang tidak sesuai antara teori dan praktek yang dilakukan oleh pihak PUJK (Pelaku Usaha Jasa Keuangan). Adapun pengaduan terbagi menjadi 2 (dua) bentuk. Bentuk pengaduan yang pertama adalah pengaduan yang berindikasi sengketa yang mana terjadi antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan. Jenis pengaduan yang kedua yaitu pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

4. Konsumen menurut KBBI adalah pemakai jasa atau pelanggan (Pusat

Bahasa, 2005, hal. 591). Sedangkan konsumen yang dimaksud di sini 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 (Keuangan, 2015, hal. 5).

F. Kajian Pustaka

Dalam penelitian ini kajian pustaka sangat diperlukan untuk menghindari penelitian yang sama dengan penelitian yang akan diteliti. Oleh sebab itu penulis melakukan penelaahan terhadap penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul Hidayah (1301161592) Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Peran Otoritas Jasa Keuangan Regional 9 Kalimantan Dalam Menangani Kegiatan Investasi Di Banjarmasin”. Perbedaan dalam penelitian yang penulis lakukan adalah pada objek penelitian yaitu saudara Nurul Hidayah meneliti tentang peran OJK dalam hal investasi terkhusus investasi-investasi yang dianggap bodong oleh OJK. Sedangkan penulis sendiri disini memfokuskan pada pelayanan dan penyelesaian masalah antara konsumen dan PUJK yang dilakukan oleh pihak OJK. Adapun persamaannya adalah pada subjeknya yaitu di OJK Regional 9 Kalimantan. Penelitian ini menghasilkan temuan bahwa OJK Regional 9 Kalimantan berperan dalam menangani kegiatan investasi yang tidak memiliki ijin OJK di Banjarmasin melalui upaya preventif dan represif.

Penelitian yang dilakukan oleh Murni Silviani (1101160220) Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Peran Lembaga Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Pada PT. BPRS Barkah Gemadana”. Perbedaannya yaitu masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran OJK dalam pengawasan

PT. BPRS Barkah Gemadana dan apa saja kendala yang dihadapi OJK mengawasi PT. BPRS Barkah Gemadana. Berbeda dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu tentang bagaimana OJK dalam melayani dan menyelesaikan permasalahan atau pengaduan yang dilakukan konsumen kepada pihak OJK. Sedangkan Persamaannya adalah sama-sama membahas tentang OJK. Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah peran OJK dalam pengawasan PT. BPRS Barkah Gemadana memang sudah berjalan, namun pengawasan itu belum optimal dikarenakan adanya beberapa kendala seperti SDM bukan berlatarbelakang kesyariahan yang menguasai prinsip syariah. Terutama dari segi pembiayaan dan adanya iuran yang harus dibayarkan oleh pihak PT. BPRS Barkah Gemadana, dimana pada pengawasan BI terdahulu tidak ada iuran.

Penelitian yang dilakukan oleh Noor Rahman Faridi (1001160270) Mahasiswa IAIN Antasari Banjarmasin, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam, Jurusan Perbankan Syariah yang berjudul “Mekanisme Produk TabunganKu pada Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin”. Penelitian ini membahas pelayanan Produk TabunganKu, sedangkan penulis membahas mengenai Pelayanan dan penyelesaian masalah yang diadukan oleh konsumen kepada pihak OJK Kantor Regional 9 Kalimantan. Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, yaitu: pertama, mekanisme pelayanan yang diberikan Bank Kalsel Syariah Kedai IAIN Antasari Banjarmasin belum sesuai aturan. Kedua, upaya pengembangan produk TabunganKu dilakukan dengan melakukan kerjasama dengan IAIN dalam urusan beasiswa.

G. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini terdiri dari lima bab, dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab pertama berisi tentang latar belakang masalah dari penelitian yang akan dilakukan, kemudian akan ditarik secara eksplisit permasalahan tersebut dalam rumusan masalah, perumusan masalah ini penting karena hasilnya akan menjadi penuntun bagi langkah-langkah selanjutnya (Tanzeh, 2009, hal. 33). Lalu disebutkan tujuan penulisan sebagai sarana yang ingin dicapai dalam penelitian. Agar lebih jelas dan terarah dibuat juga, kajian pustaka dan sistematika penulisan.

Bab kedua adalah landasan teori yang menguraikan teori-teori mekanisme pelayanan dan cara OJK dalam menyelesaikan masalah yang diadukan konsumen, teori tentang masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku dan literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan media internet juga sumber informasi dari penelitian sebelumnya.

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang menguraikan secara singkat mengenai objek penelitian dan metode yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian yang meliputi jenis, sifat, dan lokasi penelitian yang digunakan untuk penulisan skripsi. Desain penelitian merupakan reka bentuk penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, kemudian setelah itu data dianalisis dengan teknik analisis data tertentu, untuk mengetahui alur

penelitian dari awal sampai akhir maka dibuatlah tahapan penelitian yang sistematis.

Bab keempat merupakan laporan hasil penelitian yang berisi tentang pemaparan mengenai penyajian data dan analisis data. Dalam bab ini semua laporan penelitian disajikan dan analisisnya berhubungan langsung dengan rumusan masalah, yaitu tentang hasil dan analisa serta jawaban atas rumusan masalah yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini.

Bab kelima merupakan bab penutup yang berisi simpulan atau hasil dari penelitian dan memberikan saran berdasarkan hasil dari penelitian ini. Dan terakhir penulisan skripsi ini dilengkapi dengan daftar pustaka sebagai bahan rujukan serta lampiran-lampiran.