

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum

1. Gambaran Umum OJK Regional 9 Kalimantan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan baik di sektor perbankan, pasar modal, dan sektor jasa keuangan non-bank seperti Asuransi, Dana Pensiun, Lembaga Pembiayaan dan Lembaga Jasa Keuangan lainnya. Secara lebih lengkap, OJK adalah lembaga independen dan bebas campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 21 tersebut.

Sebelum ada OJK pengawasan industri keuangan berjalan terpisah di bawah dua regulator yaitu Bank Indonesia yang mengawasi Perbankan dan Bapepam-LK (Lembaga Keuangan) yang mengawasi pasar modal dan industri keuangan non-bank.

Tugas pengawasan industri keuangan non-bank dan pasar modal secara resmi beralih dari Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK ke OJK pada 31 Desember 2012. Sedangkan pengawasan di sektor perbankan beralih ke OJK

pada 31 Desember 2013 dan Lembaga Keuangan Mikro pada tahun 2015 (Hadad, 2015, hal. 2).

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat.

Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, dan kewajaran (*fairness*) (Hadad, 2015, hal. 3).

2. Visi dan Misi OJK

Visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum. Sedangkan misi OJK adalah sebagai berikut:

- a. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan dan akuntabel;
- b. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil; dan
- c. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

3. Struktur Organisasi dan *Job Description*

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai pola hubungan kerja, wewenang serta tanggung jawab dalam organisasi, maka disusun dan diatur dalam struktur organisasi pada OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dapat dilihat pada gambar berikut:

- a. Direktorat Pengawasan Jasa Keuangan
- b. Deputi Direktur Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan
- c. Deputi Direktur Manajemen Strategi, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dan Kemitraan Pemerintah Daerah
- d. Bagian Pengawasan Perbankan
- e. Bagian Pengawasan IKNB
- f. Bagian Pengawasan Pasar Modal
- g. Subbagian Pengawasan Perbankan Syariah
- h. Subbagian Perizinan, Informasi, dan Dokumentasi
- i. Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen
- j. Bagian Kemitraan dan Pengembangan Ekonomi dan Keuangan Daerah
- k. Bagian Administrasi

- l. Subbagian Administrasi Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Keuangan
- m. Subbagian Administrasi Kesekretariatan dan Kelogistikan.

Sumber data: diperoleh dan diolah Otoritas Jasa Keuangan Kantor Pusat Jakarta, dan ditetapkan pada tanggal 26 April 2017.

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, maka dapat diketahui *job descriptionnya* sebagai berikut:

- a. Direktorat Pengawasan Jasa Keuangan

Fungsinya yaitu merencanakan, mengendalikan, melaksanakan, perizinan, pengawasan dan pembinaan, serta mengelola informasi Sektor Jasa Keuangan di wilayah kerjanya LJK. Direktorat Pengawasan Jasa Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Terhadap LJK yang menjadi objek pengawasan yaitu:
 - a) Melakukan pembinaan;
 - b) Melakukan pengawasan langsung dan tidak langsung;
 - c) Menyelesaikan permohonan izin yang berkaitan dengan kelembagaan dan kegiatan operasional;
 - d) Menyediakan informasi tentang kondisi dan permasalahan;
 - e) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi; dan
 - f) Menyelesaikan proses pencabutan izin usaha dan tindak lanjutnya.
- 2) Memberikan masukan tentang efektifitas kebijaksanaan LJK di wilayah kerjanya

- 3) Memberikan bantuan atas pembinaan dan pengawasan kantor LJK yang mempunyai kantor pusat di luar wilayah kerja (*non dedicated*)
 - 4) Melakukan peran aktif dalam menciptakan perkembangan yang sehat dari LJK dalam wilayah kerja (*dedicated adna non dedicated*)
 - 5) Membuat data yang lengkap tentang profil LJK (*dedicated*) baik secara individu maupun gabungan di wilayah kerja
 - 6) Menyediakan dan menyampaikan informasi Sektor Jasa Keuangan di wilayah kerja ke kantor pusat
 - 7) Menggantikan atau mewakili Kepala Kantor OJK Regional dalam pelaksanaan tugas apabila Kepala Kantor OJK Regional berhalangan.
- b. Deputi Direktur Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan

Deputi Direktur Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Terhadap LJK yang menjadi objek pengawasannya, yaitu:
 - a) Melakukan pembinaan;
 - b) Melakukan pengawasan langsung dan tidak langsung;
 - c) Menyediakan informasi tentang kondisi dan permasalahan;
 - d) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi;
 - e) Menyelesaikan proses pencabutan izin usaha dan tindak lanjutnya.
- 2) Memberikan masukan tentang efektifitas kebijaksanaan LJK di wilayah kerjanya

- 3) Memberikan bantuan atas pembinaan dan pengawasan kantor-kantor LJK yang mempunyai kantor pusat di luar wilayah kerja (*non dedicated*)
 - 4) Membantu pelaksanaan tugas pengawasan spesialisasi teknologi informasi
 - 5) Melakukan evaluasi kesesuaian antara komposisi bagian pengawasan dengan beban tugasnya.
- c. Deputi Direktur Manajemen Strategi, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dan Kemitraan Pemerintah Daerah

Deputi Direktur Manajemen Strategi, Edukasi dan Perlindungan Konsumen, dan Kemitraan Pemerintah Daerah mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan pendendaan atas keterlambatan dan kesalahan laporan
- 2) Melaksanakan fungsi EPK di wilayah kerja
- 3) Melaksanakan fungsi kemitraan terhadap Pemerintahan Daerah dalam rangka pengembangan ekonomi dan Keuangan daerah
- 4) Menjalankan fungsi sebagai LO kantor OJK dibawah koordinasinya
- 5) Melaksanakan fungsi kehumasan OJK di wilayah kerja
- 6) Melaksanakan urusan administrasi (organisasi, SDM, anggaran, keuangan, kelogistikan, kesektariat) dan manajemen kinerja Satuan Kerja.

d. Bagian Pengawasan Perbankan

Bagian Pengawasan Perbankan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembinaan terhadap perbankan yang menjadi objek pengawasannya
- 2) Melakukan pengawasan terhadap perbankan yang menjadi objek pengawasannya
- 3) Melakukan pengawasan terhadap BKD di wilayah kerjanya
- 4) Menyediakan informasi tentang kondisi dan permasalahan perbankan yang menjadi objek pengawasannya
- 5) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh perbankan yang menjadi objek pengawasannya
- 6) Membantu pemeriksaan dan pengawasan terhadap bank yang berkantor pusat di luar wilayah kerja
- 7) Melakukan peran aktif dalam menciptakan perkembangan perbankan yang sehat di wilayah kerja (*dedicated* dan *non dedicated banks*)
- 8) Melakukan evaluasi kesesuaian antara komposisi bagian pengawasan dengan beban tugasnya
- 9) Membantu kantor pusat dalam pelaksanaan mediasi perbankan untuk sengketa yang terjadi di wilayah kerja kantor regional dan kantor OJK
- 10) Membantu kantor pusat dalam melakukan investigasi terhadap tindak pidana bidang perbankan
- 11) Menjadi saksi ahli.

e. Bagian Pengawasan IKNB

Bagian Pengawasan IKNB mempunyai tugas sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembinaan terhadap IKNB yang menjadi objek pengawasannya
- 2) Melakukan pengawasan terhadap IKNB yang menjadi objek pengawasannya
- 3) Menyelesaikan permohonan izin yang berkaitan dengan kelembagaan dan kegiatan operasional IKNB yang menjadi objek pengawasannya
- 4) Menyediakan informasi tentang kondisi dan permasalahan IKNB yang menjadi objek pengawasannya
- 5) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi IKNB yang menjadi objek pengawasannya
- 6) Menyelesaikan proses pencabutan izin usaha IKNB serta tindak lanjutnya
- 7) Membantu pemeriksaan dan pengawasan terhadap IKNB yang berkantor pusat diluar wilayah kerja
- 8) Melakukan peran aktif dalam menciptakan perkembangan IKNB yang sehat di wilayah kerja
- 9) Melakukan evaluasi kesesuaian antara komposisi bagian pengawasan dengan beban tugasnya
- 10) Membantu kantor pusat dalam pelaksanaan mediasi IKNB untuk sengketa yang terjadi di wilayah kerja kantor regional dan kantor OJK

11) Membantu kantor pusat dalam melakukan investigasi terhadap tindak pidana bidang IKNB

12) Menjadi saksi ahli.

f. Bagian Pasar Modal

Bagian Pasar Modal mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan pembinaan terhadap Pasar Modal yang menjadi objek pengawasannya
- 2) Melakukan pengawasan terhadap Pasar Modal yang menjadi objek pengawasannya
- 3) Menyelesaikan permohonan izin yang berkaitan dengan kelembagaan dan kegiatan operasional Pasar Modal yang menjadi objek pengawasannya
- 4) Menyediakan informasi tentang kondisi dan permasalahan Pasar Modal yang menjadi objek pengawasannya
- 5) Menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh Pasar Modal yang menjadi objek pengawasannya
- 6) Membantu pemeriksaan dan pengawasan terhadap Pasar Modal yang berkantor pusat di luar wilayah kerja
- 7) Melakukan peran aktif dalam menciptakan perkembangan Pasar Modal yang sehat di wilayah kerja
- 8) Melakukan evaluasi kesesuaian antara komposisi bagian pengawasan dengan beban tugasnya

- 9) Membantu kantor pusat dalam pelaksanaan mediasi Pasar Modal untuk sengketa yang terjadi di wilayah kerja kantor regional dan kantor OJK
- 10) Membantu kantor pusat dalam melakukan investigasi terhadap tindak pidana bidang Pasar Modal
- 11) Menjadi saksi ahli

g. Subbagian Pengawasan Perbankan Syariah

Subbagian Pengawasan Perbankan Syariah mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan fungsi pengawasan, pembinaan, perizinan, penyediaan informasi, pencabutan izin usaha terhadap bank syariah (BUS dan BPRS) dan UUS yang menjadi objek pengawasannya
- 2) Membantu pemeriksaan dan pengawasan terhadap kantor cabang BUS/UUS
- 3) Melakukan kajian dan survei untuk menetapkan strategi pengembangan pasar syariah di wilayah koordinasi
- 4) Mengimplementasikan strategi pengembangan pasar syariah bekerjasama dengan komunitas syariah di wilayah koordinasi
- 5) Melakukan sosialisai bekerjasama dengan bank syariah an berbagai komunitas syariag di wilayah koordinasi
- 6) Melakukan koordinasi penanganan *issue* dan masalah strategis bank syariah di wilayah koordinasi dengan kantor pusat.

h. Subbagian perizinan, Informasi, dan Dokumentasi

Subbagian perizinan, Informasi, dan Dokumentasi mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Mengkoordinasikan penanganan *issue* dan masalah strategis LJK untuk kantor regional dan kantor OJK di wilayahnya dengan kantor pusat
- 2) Melakukan proses perizinan untuk kantor LJK yang berkantor pusat di luar wilayah kerja kantor regional dan kantor OJK
- 3) Menjadi LO dalam penanganan tindak pidana LJK
- 4) Meneliti rekomendasi hasil uji kemampuan dan kepatutan (*fit and proper test*) calon kantor cabang yang di wilayah kerjanya dan menyampaikan rekomendasi kepada Deputi Komisioner/Anggota Dewan Komisioner Bidang mengenai hasil akhir *fit and proper test* (LJK) berupa sanksi tidak lulus
- 5) Menyusun data profil gabungan LJK (*dedicated*) di wilayah kerjanya
- 6) Memenuhi permintaan LJK tentang informasi ketentuan LJK
- 7) Melakukan pendendaan atas keterlambatan dan kesalahan laporan
- 8) Melakukan *monitoring* ketentuan LJK
- 9) Menyediakan Informasi Debitur Individual (IDI).

i. Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melakukan fungsi edukasi mengenai jasa keuangan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan tingkat literasi dan inklusi keuangan

- 2) Menerima konsultasi dan/atau pengaduan dari masyarakat terkait dengan jasa keuangan, baik melalui media surat, *email*, telepon, ataupun *customer walk in*
- 3) Melakukan proses penyelesaian pengaduan konsumen
- 4) Melakukan penginputan pengaduan konsumen dan informasi ke dalam sistem CRM
- 5) Melakukan survei mengenai literasi dan inklusi keuangan.

j. Bagian Kemitraan dan Pengembangan Ekonomi dan Keuangan Daerah

Bagian Kemitraan dan Pengembangan Ekonomi dan Keuangan Daerah mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Menjalin kerjasama dengan Pemerintah Daerah dalam mengembangkan ekonomi dan keuangan daerah
- 2) Melakukan asistensi terhadap Pemerintah Daerah dalam rangka optimalisasi fungsi Bank Pembangunan Daerah (BPD)
- 3) Menyampaikan laporan perkembangan industri jasa keuangan daerah secara periodik
- 4) Mendukung perkembangan perekonomian daerah melalui program unggulan ekonomi daerah khususnya yang terkait dengan industri jasa keuangan
- 5) Menjalankan fungsi sebagai LO kantor OJK di bawah koordinasi kantor regional.

k. Bagian Administrasi

Bagian Administrasi mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan dan mengelola urusan organisasi, kepegawaian/sumber daya manusia (SDM), anggaran, keuangan, teknologi/sistem informasi, tata naskah dinas/persuratan, dokumentasi/kearsipan, pengadaan barang/jasa, kesekretariatan, dan kelogistikan lainnya lingkup satuan kerja, antara lain:
 - a) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan perubahan organisasi
 - b) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan pemenuhan SDM, termasuk identifikasi pegawai yang dapat diusulkan promosi/rotasi/mutasi
 - c) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan pengembangan SDM (pendidikan dan pelatihan) dalam rangka peningkatan kompetensi SDM
 - d) Melakukan administrasi kepegawaian, antara lain:
 - (1) Administrasi absensi, cuti, izin, dan sakit
 - (2) Mengoordinasikan pengurusan permasalahan penggajian, tunjangan, biaya kesehatan/asuransi, dan tunjangan lainnya
 - (3) Pemantauan pelaksanaan ketentuan disiplin dan tata tertib pegawai Satuan Kerja
 - (4) Administrasi kepegawaian lainnya.
 - e) Melaksanakan sosialisasi informasi yang terkait dengan organisasi dan kepegawaian di Satuan Kerja

- f) Mengoordinasikan dan memproses penyusunan program kerja dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Satuan Kerja, beserta revisinya
 - g) Mengelola dan memantau realisasi anggaran
 - h) Melakukan pengurusan perjalanan dinas pegawai secara mandiri dan/atau melalui pihak ketiga di dalam dan di luar negeri
 - i) Pelaksanaan tugas sebagai Pelaksana Pencairan Dana (PPD)
 - j) Melaksanakan tugas kesekretariatan Satuan Kerja, antara lain surat-menyurat dan jadwal kegiatan pemimpin Satuan Kerja
 - k) Mengelola seluruh naskah dinas Satuan Kerja sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas
 - l) Memproses penyusunan salinan dan/atau legalisasi naskah dinas sesuai kewenangan Satuan Kerja
 - m) Melakukan pengadaan barang dan/atau jasa yang terkait dengan tugas pokok
 - n) Mengoordinasikan perencanaan, pemenuhan, penatausahaan dan pemeliharaan inventaris (antara lain ruang kerja dan rapat, perabotan, peralatan kerja) dan penyediaan alat tulis kantor
 - o) Mengoordinasikan penyusunan bahan rapat kerja strategis (rakerstra) dan mendokumentasikan hasil rakestra
 - p) Mengelola dan melakukan pengkinian informasi pada *database* sistem informasi atau aplikasi.
- 2) Melaksanakan fungsi LO Satuan Kerja dalam mengakomodasi kepentingan pemeriksaan oleh auditor intern dan/atau ektern

- 3) Membantu pelaksanaan tugas pemimpin Satuan Kerja selaku Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dan manajer informasi Satuan Kerja
- 4) Melaksanakan pengendalian kualitas (*quality assurance*) pelaksanaan tugas Satuan Kerja
- 5) Mendukung pelaksanaan kegiatan satuan Satuan Kerja, antara lain rapat koordinasi, rapat staf dan forum lainnya
- 6) Melaksanakan tugas lain seperti pelaporan berkala, mitra perubahan (*change agent*), mitra SDM (*learning partner*), program *mentoring*, *Working Group* kehumasan (WGK), mitra manajemen kinerja (manajer kinerja), mitra manajemen risiko (manajer risiko), mitra pengendalian kualitas (*quality officer*), dan tugas lainnya yang diberikan oleh pemimpin Satuan Kerja, antara lain:
 - a) Mengoordinasikan perencanaan, implemetasi, dan *monitoring* pelaksanaan internalisasi program budaya
 - b) Memfasilitasi *knowledge sharing* dalam rangka optimalisasi kinerja pegawai
 - c) Mengoordinasikan penyusunan dokumen kesepakatan Indikator Kinerja Utama (IKU) antara pemimpin Satuan Kerja dengan Anggota Dewan Komisioner Bidang
 - d) Mengoordinasikan penyusunan IKU Satuan Kerja dan penetapan target
 - e) Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja IKU

- f) Mengoordinasikan penyusunan *monitoring*, evaluasi dan laporan pencapaian IKU Satuan Kerja secara periodik kepada pimpinan Satuan Kerja
 - g) Mendokumentasikan berkas IKU dan pencapaiannya
 - h) Mengumpulkan dan mengompilasi nilai Indikator Kinerja Individu (IKI) pegawai satuan kerja
 - i) Mengoordinasikan perencanaan, implementasi, dan *monitoring* pelaksanaan mitigasi risiko Satuan Kerja.
- l. Subbagian Administrasi Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Keuangan
- Subbagian Administrasi Organisasi, Sumber Daya Manusia, dan Keuangan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:
- 1) Melaksanakan dan mengelola urusan organisasi, kepegawaian/SDM, anggaran, dan keuangan lingkup Satuan Kerja, antara lain:
 - a) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan perubahan organisasi Satuan Kerja
 - b) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan pemenuhan SDM Satuan Kerja, termasuk identifikasi pegawai yang dapat diusulkan promosi/rotasi/mutasi
 - c) Melakukan analisis dan mengoordinasikan usulan pengembangan SDM (pendidikan dan pelatihan) dalam rangka peningkatan kompetensi SDM Satuan Kerja
 - d) Melakukan administrasi kepegawaian, antara lain:

- (1) Administrasi absensi, cuti, izin, dan sakit
 - (2) Mengoordinasikan pengurusan permasalahan penggajian, tunjangan, biaya kesehatan/asuransi, dan tunjangan lainnya
 - (3) Pemantauan pelaksanaan ketentuan disiplin dan tata tertib pegawai Satuan Kerja
 - (4) Administrasi kepegawaian lainnya.
- e) Melaksanakan sosialisasi informasi yang terkait dengan organisasi dan kepegawaian di Satuan Kerja
 - f) Mengoordinasikan dan memproses penyusunan program kerja dan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Satuan Kerja, beserta revisinya
 - g) Mengelola dan memantau realisasi anggaran
 - h) Melakukan pengurusan perjalanan dinas pegawai secara mandiri dan/atau melalui pihak ketiga di dalam dan di luar negeri
 - i) Pelaksanaan tugas sebagai Pelaksana Pencairan Dana (PPD)
 - j) Mengoordinasikan penyusunan bahan rakerstra dan mendokumentasikan hasil rakerstra.
- 2) Melaksanakan fungsi LO Satuan Kerja dalam mengakomodasi kepentingan pemeriksaan oleh auditor intern dan/atau ektern
 - 3) Melaksanakan pengendalian kualitas (*quality assurance*) pelaksanaan tugas Satuan Kerja
 - 4) Melaksanakan tugas lain seperti pelaporan berkala, mitra perubahan (*change agent*), mitra SDM (*learning partner*), program *mentoring*, *Working Group* kehumasan (WGK), mitra manajemen kinerja (manajer

kinerja), mitra manajemen risiko (manajer risiko), mitra pengendalian kualitas (*quality officer*), dan tugas lainnya yang diberikan oleh pemimpin Satuan Kerja, antara lain:

- a) Mengoordinasikan perencanaan, implemetasi, dan *monitoring* pelaksanaan internalisasi program budaya Satuan Kerja
- b) Mengoordinasikan penyusunan dokumen kesepakatan Indikator Kinerja Utama (IKU) antara pemimpin Satuan Kerja dengan Anggota Dewan Komisioner Bidang
- c) Mengoordinasikan penyusunan IKU Satuan Kerja dan penetapan target
- d) Melakukan koordinasi dengan Satuan Kerja IKU
- e) Mengoordinasikan penyusunan *monitoring*, evaluasi dan laporan pencapaian IKU Satuan Kerja secara periodik kepada pimpinan Satuan Kerja
- f) Mendokumentasikan berkas IKU dan pencapaiannya
- g) Mengumpulkan dan mengompilasi nilai Indikator Kinerja Individu (IKI) pegawai satuan kerja
- h) Mengoordinasikan perencanaan mitigasi risiko Satuan Kerja.

m. Subbagian Administrasi Kesekretariatan dan Kelogistikan

Subbagian Administrasi Kesekretariatan dan Kelogistikan mempunyai tugas pokok sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan dan mengelola urusan kesektariatan, tata naskah dinas/persuratan, dokumentasi/kearsipan, pengadaan barang/jasa,

administrator sistem informasi, dan kelogistikan lainnya lingkup Satuan Kerja, antara lain:

- a) Melaksanakan tugas kesekretariatan Satuan Kerja, antara lain surat-menyurat dan jadwal kegiatan bagi pemimpin Satuan Kerja
 - b) Mengelola seluruh naskah dinas Satuan Kerja sesuai dengan ketentuan tata naskah dinas OJK
 - c) Memproses penyusunan salinan dan/atau legalisasi naskah dinas sesuai kewenangan Satuan Kerja
 - d) Melakukan pengadaan barang dan/atau jasa yang terkait dengan tugas pokok Satuan Kerja
 - e) Mengoordinasikan perencanaan, pemenuhan, penatausahaan dan pemeliharaan inventaris (antara lain ruang kerja dan rapat, perabotan, peralatan kerja) dan penyediaan alat tulis kantor Satuan Kerja
 - f) Mengelola dan melakukan pengkinian informasi pada database sistem informasi atau aplikasi pada Satuan Kerja.
- 2) Membantu pelaksanaan tugas pemimpin Satuan Kerja selaku PPID dan manajer Informasi Satuan Kerja.

B. Penyajian Data

1. Identitas Informan

a. Identitas 1

Nama : Andika Prassetia
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Kristen
Jabatan : Staf EPK (Edukasi dan Perlindungan Konsumen)
Alamat : Jl. Handil 2 Dag Manarap Banjarmasin

b. Identitas 2

Nama : Hilmy Ramzy R
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Jabatan : Staf Pengawasan Pasar Modal dan IKNB
(Industri Keuangan Non Bank)
Alamat : Jl. Ahmad Yani Km. 5,5 Komplek Dharma
Banjarmasin

2. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan cara wawancara langsung dan dokumenter, penulis mendapatkan data-data yang berhubungan dengan mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada OJK kantor Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin pada bagian divisi EPK, maka dapat diuraikan hasil penelitian sebagai berikut.

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, pasti membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Panduan yang dimaksud tersebut yang dinamakan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagaimana dengan SOP yang dimiliki oleh OJK, SOP yang dimiliki OJK berlaku secara nasional baik itu di Banjarmasin di Jakarta atau dimana pun SOP itu berlaku sama. Sistem layanan konsumen OJK terintegrasi di sektor jasa keuangan merujuk pada PDK (Peraturan Dewan Komisioner) Nomor 1/PDK.07/2016 tentang Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. Ada 3 jenis layanan konsumen yang diberikan oleh OJK yaitu:

a. Layanan penerimaan informasi

Layanan penerimaan informasi merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap informasi/laporan yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat.

b. Layanan pemberian informasi (Pertanyaan)

Layanan pemberian informasi (pertanyaan) merupakan layanan yang diberikan OJK terhadap permintaan informasi dan/atau pertanyaan (*inquiry*) yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat.

c. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap permintaan penyelesaian pengaduan dan/atau dugaan pelanggaran yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat.

Dibawah ini adalah data pengaduan dari tahun 2014-2017 yang diterima oleh OJK seperti yang terdapat pada tabel berikut, yaitu:

Tabel 4.1 Data Pengaduan Konsumen yang diterima Oleh OJK Pada Tiap Daerah Mulai Tahun 2014-2017

No.	Kantor	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017
1.	Kantor OJK Cirebon	7	19	1	27
2.	Kantor OJK Jember	23	237	42	302
3.	Kantor OJK Kediri	137	288	81	506
4.	Kantor OJK Malang	35	179	12	226
5.	Kantor OJK Prov. Bengkulu	24	101	2	127
6.	Kantor OJK Prov. Daerah Istimewa Yogyakarta	106	273	5	384
7.	Kantor OJK Prov. Jambi	71	118	4	193
8.	Kantor OJK Prov. Kalimantan Barat	5	58	12	75
9.	Kantor OJK Prov. Kalimantan Tengah	16	20	8	44
10.	Kantor OJK Prov. Kalimantan Timur	47	112	17	176
11.	Kantor OJK Prov. Kepulauan Riau	22	136	1	159
12.	Kantor OJK Prov. Lampung	75	298	11	384
13.	Kantor OJK Prov. Maluku	5	40	1	46
14.	Kantor OJK Prov. Nanggroe Aceh Darussalam	8	13	12	33
15.	Kantor OJK Prov. Nusa Tenggara Barat	57	153	17	227
16.	Kantor OJK Prov. Nusa Tenggara Timur	25	105	1	131
17.	Kantor OJK Prov. Papua	30	24		54
18.	Kantor OJK Prov. Riau	28	251	18	297
19.	Kantor OJK Prov. Sulawesi Tengah	58	123	18	199
20.	Kantor OJK Prov. Sulawesi Tenggara	6	120	12	138
21.	Kantor OJK Prov. Sulawesi Utara	34	54	12	100
22.	Kantor OJK Prov. Sumatera Barat	31	220	18	269

23.	Kantor OJK Purwokerto	67	184	5	256
24.	Kantor OJK Solo	110	204	24	338
25.	Kantor OJK Tasikmalaya	27	59	7	93
26.	Kantor OJK Tegal	43	146	63	252
27.	Kantor Regional 1 OJK DKI Jakarta dan Banten	3	6		9
28.	Kantor Regional 2 OJK Jawa Barat	87	402	32	521
29.	Kantor Regional 3 OJK Jawa Tengah dan Daerah Istimewa Yogyakarta	146	648	93	887
30.	Kantor Regional 4 OJK Jawa Timur	186	845	44	1075
31.	Kantor Regional 5 OJK Sumatera Bagian Utara	114	116	120	350
32.	Kantor Regional 6 OJK Sulawesi, Maluku, dan Papua	240	903	76	1219
33.	Kantor Regional 7 OJK Sumatera Bagian Selatan	140	140	38	318
34.	Kantor Regional 8 OJK Bali dan Nusa Tenggara	98	84	15	197
35.	Kantor Regional 9 OJK Kalimantan	44	155	9	208
	Grand Total	2155	6834	831	9820

Sumber: Data OJK

Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013-2018 yaitu:

Tabel 4.2 Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013-2018

No.	Nama Lembaga	Thn 2013	Thn 2014	Thn 2015	Thn 2016	Thn 2017	Thn 2018	Total Laporan
1.	Asuransi	96	1037	1430	1513	2139	31	6246
2.	Dana Pensiun	8	28	73	53	56	2	220
3.	Lembaga Keuangan Lainnya	1	17	46	81	133	5	283
4.	Lembaga	55	349	718	1055	1472	57	3706

	Pembiayaan							
5.	Pasar Modal	8	223	374	458	355	2	1420
6.	Perbankan	90	2620	4129	5144	6140	232	18355
Grand Total								
30230								

Sumber: Data OJK

C. Analisis Data dan Hasil Penelitian

1. Mekanisme Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen

Setiap perusahaan bagaimanapun bentuk dan apapun jenisnya, pasti membutuhkan sebuah panduan untuk menjalankan tugas dan fungsi setiap elemen atau unit perusahaan. Panduan yang dimaksud tersebut yang dinamakan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sebagaimana dengan SOP yang dimiliki oleh OJK, SOP yang dimiliki OJK berlaku secara nasional baik itu di Banjarmasin di Jakarta atau dimana pun SOP itu berlaku sama. Sistem layanan konsumen OJK terintegrasi di sektor jasa keuangan merujuk pada PDK (Peraturan Dewan Komisioner) Nomor 1/PDK.07/2016 tentang Sistem Layanan Konsumen Terintegrasi di Sektor Jasa Keuangan. Ada 3 jenis layanan konsumen yang diberikan oleh OJK yaitu:

a. Layanan penerimaan informasi

Layanan penerimaan informasi merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap informasi/laporan yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat. Konsumen dan/atau masyarakat menyampaikan informasi kepada OJK yang melaksanakan tugas dan/atau fungsi layanan konsumen dengan datang langsung ke kantor pusat, kantor regional, dan kantor OJK.

Konsumen dan/atau masyarakat juga dapat menyampaikan informasi ke OJK melalui email, telepon, fax, online melalui layanan konsumen di OJK.go.id, maupun mengirim surat langsung kepada Anggota dewan komisioner OJK bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen atau ke kepala kantor regional atau kantor OJK.

Mekanisme layanan penerimaan informasi oleh pihak OJK pada tahap pertama OJK akan melakukan proses penelaahan materi informasi. Pada tahap ini diperlukan adanya koordinasi antara staf EPK di KR/KOJK dengan staf EPK yang ada di kantor pusat. Tahap selanjutnya yaitu, setelah 2 HK sejak pencatatan OJK akan memberikan tanggapan kepada konsumen dan/atau masyarakat. Pencatatan penerimaan informasi dilakukan paling lambat 3 HK sejak tanggal penerimaan informasi yang diterima oleh Direktur untuk satuan kerja yang melaksanakan fungsi layanan konsumen di kantor pusat, kepala bagian atau kepala Sub bagian di KR/OJK. Terhitung semenjak 2 HK OJK memberikan tanggapan kepada konsumen dan/atau masyarakat tugas yang dilakukan oleh OJK selanjutnya adalah menyampaikan informasi kepada satuan kerja/instansi terkait.

Untuk memberikan gambaran singkat mekanisme layanan penerimaan informasi dari konsumen/masyarakat akan disajikan kedalam bentuk skema sebagai berikut.

Gambar 4.1. Skema Prosedur Layanan Penerimaan Informasi oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK).



Sumber: Data OJK

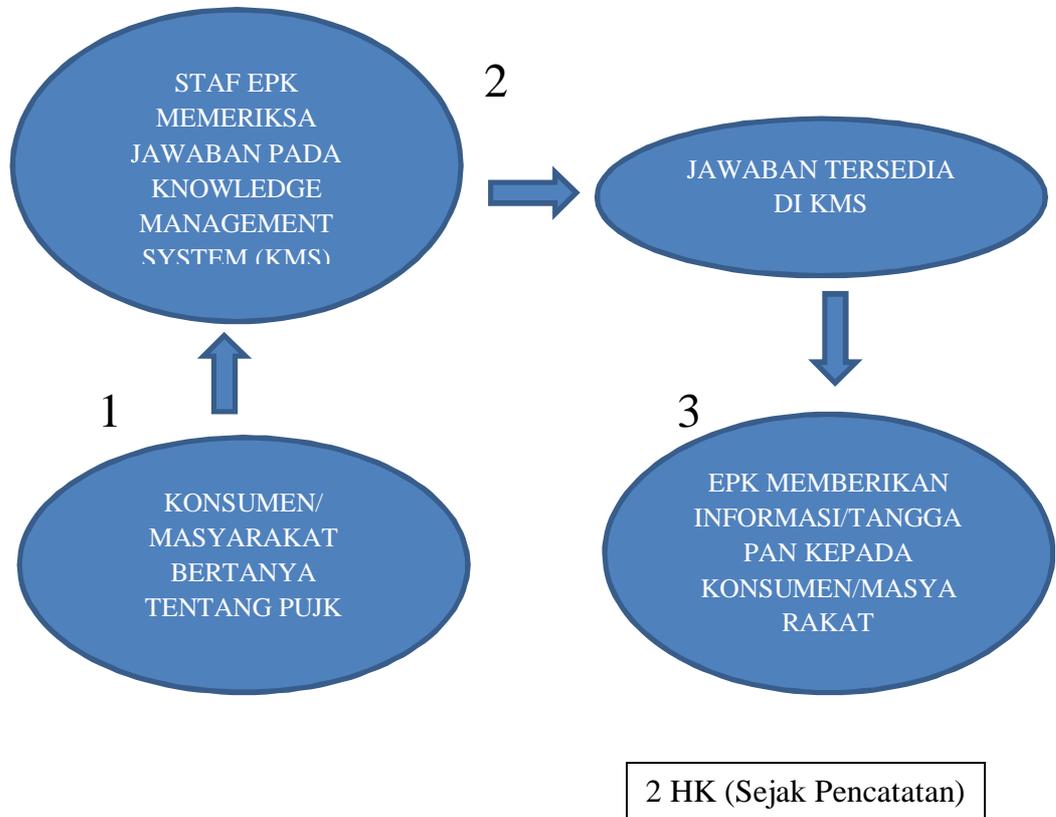
b. Layanan pemberian informasi (Pertanyaan)

Layanan pemberian informasi (pertanyaan) merupakan layanan yang diberikan OJK terhadap permintaan informasi dan/atau pertanyaan (*inquiry*) yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat. Pada prinsipnya, pemberian informasi oleh OJK dapat dilakukan melalui semua media. Namun, apabila pemberian informasi dilakukan melalui surat, maka konsumen/masyarakat harus melengkapi informasi/dokumen seperti alamat surat menyurat, nomor telepon yang dapat dihubungi, atau alamat surat

elektronik (*email*) dan bukti identitas diri yang berlaku. Mekanisme pemberian informasi kepada konsumen/masyarakat dari OJK yang pertama yaitu OJK akan melihat jawaban yang ada di *Knowledge Management System*. Jika jawaban tersedia staf OJK yang bertugas dalam memberikan layanan akan memberikan tanggapan/informasi kepada konsumen/masyarakat 2 HK sejak pencatatan pertanyaan dari konsumen/masyarakat tersebut.

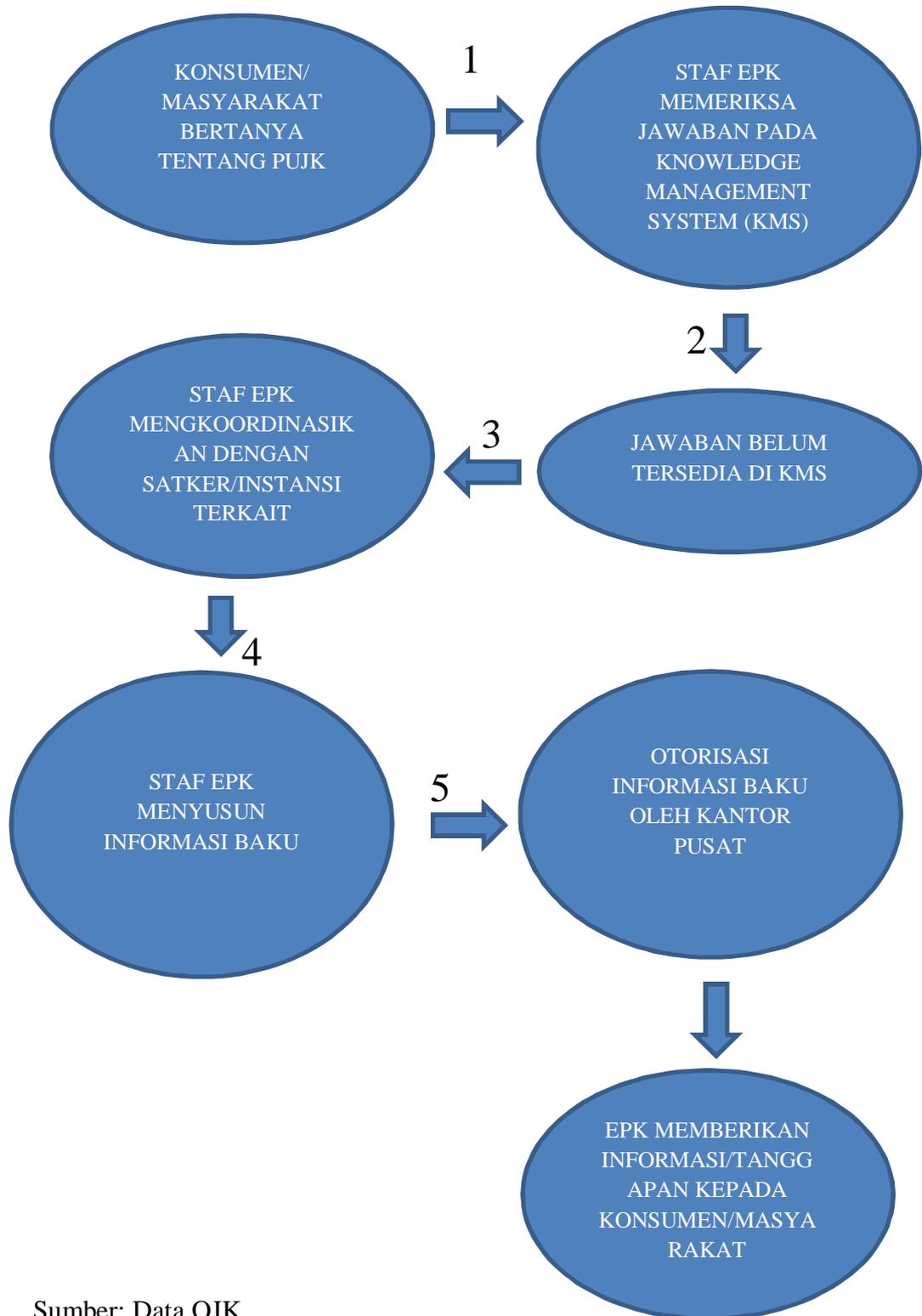
Dalam layanan pemberian informasi apabila informasi baku belum tersedia di dalam *Knowledge Managanent System* maka dalam 2 HK sejak pencatatan dilakukan maka OJK akan berkoordinasi dengan satuan kerja/instansi terkait paling laama 10 HK. Setelah OJK menerima tanggapan dari instansi terkait langkah selanjutnya adalah OJK akan menyusun informasi baku paling lambat 3 HK sejak ada tanggapan dari instansi terkait dan informasi baku tersebut telah melalui otorisasi dari kantor pusat. Setelah 5 HK sejak OJK menerima tanggapan dari satuan kerja/instansi, OJK akan memberikan informasi/tanggapannya kepada konsumen/masyarakat.

Gambar 4.2. Skema Prosedur Layanan Pemberian Informasi oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) apabila informasi baku tersedia di dalam *Knowledge Management System*.



Sumber: Data OJK

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*.



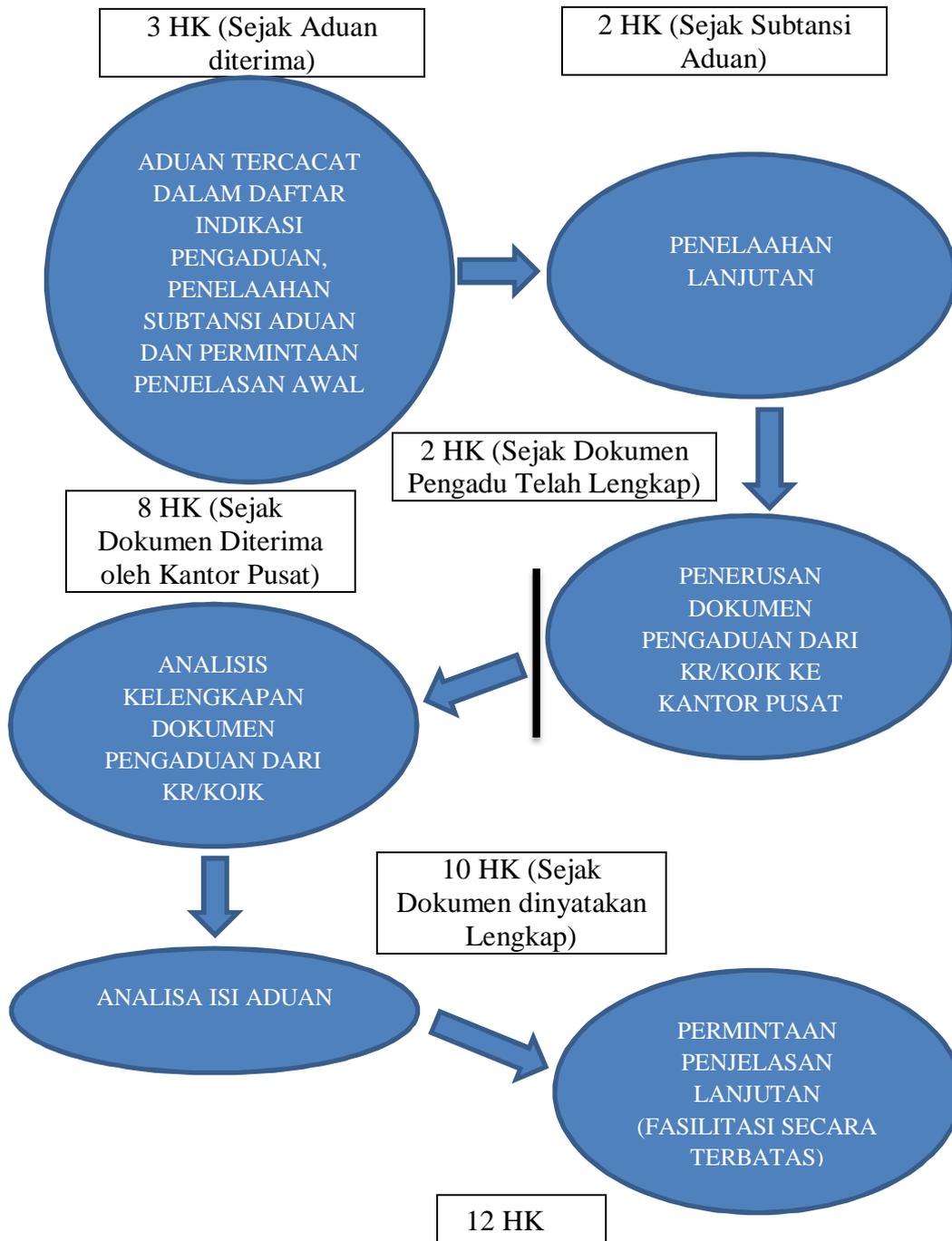
Sumber: Data OJK

c. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan merupakan layanan yang diberikan oleh OJK terhadap permintaan penyelesaian pengaduan dan/atau dugaan pelanggaran yang disampaikan oleh konsumen dan/atau masyarakat. Pengaduan terbagi dua yaitu pengaduan berindikasi sengketa dan pengaduan berindikasi pelanggaran Sektor Jasa Keuangan. Pengaduan dikatakan sebagai sengketa apabila terjadi kelalaian maupun kesalahpahaman antara konsumen dan satuan kerja/instansi yang bersangkutan. Sedangkan pengaduan yang sifatnya pelanggaran yaitu seperti satuan kerja/instansi yang bersangkutan melakukan pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan yang telah diberlakukan.

Mekanisme pengaduan yang diterima melalui kantor pusat. Pegawai OJK yang melaksanakan tugasnya di bidang EPK mempunyai waktu selama 3 hari untuk melakukan penelaahan/pemeriksaan dokumen pengaduan kepada konsumen, apabila dokumen pengaduan konsumen belum memenuhi ketentuan atau belum lengkap OJK bisa meminta kelengkapan dokumen tersebut kepada konsumen dan batas waktu yang diberikan oleh OJK kepada konsumen untuk melengkapi kekurangan dokumen pengaduan maksimal 20 HK. Kemudian apabila setelah dilakukan penelaahan pengaduan tersebut terdapat indikasi sengketa atau pelanggaran maka OJK dapat meminta keterangan kepada PUJK. OJK akan memberikan batas waktu kepada PUJK untuk menjelaskan permasalahan yang diadukan konsumen kepada pihak OJK selama 10 HK.

Gambar 4.4. Skema Prosedur Layanan Pengaduan oleh Staf Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) Melalui KR/KOJK Diteruskan Ke Kantor Pusat.



Sumber: Data OJK

Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013-2018 yaitu:

Tabel 4.3 Data jumlah pengaduan konsumen persektor yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013-2018

No.	Nama Lembaga	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018	Total Laporan
1.	Asuransi	96	1037	1430	1513	2139	31	6246
2.	Dana Pensiun	8	28	73	53	56	2	220
3.	Lembaga Keuangan Lainnya	1	17	46	81	133	5	283
4.	Lembaga Pembiayaan	55	349	718	1055	1472	57	3706
5.	Pasar Modal	8	223	374	458	355	2	1420
6.	Perbankan	90	2620	4129	5144	6140	232	18355
Grand Total		30230						

Sumber: Data OJK

Jika dilihat dari data tabel 4.2 di atas di sana tergambar masalah yang sering diadukan oleh konsumen berasal dari sektor perbankan yang mana setiap tahunnya bertambah jumlahnya. Sebagaimana seperti penjelasan yang diberikan oleh Bapak Andika Prassetia selaku staf EPK mengatakan bahwa topik aduan yang sering diadukan dari sektor perbankan adalah restrukturisasi kredit/pembiayaan.

Beberapa persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi konsumen sebagai pengadu adalah OJK akan meminta konsumen untuk membuat surat pengaduan yang dilengkapi dengan dokumen-dokumen pengaduan, seperti identitas diri, surat keterangan sudah pernah mengadu ke PUJK yang bersangkutan, kemudian surat

pernyataan bahwa tidak pernah difasilitasi oleh pihak mana pun dan kasus tersebut tidak sedang diatasi oleh pihak mana pun. Setelah lengkap baru kemudian OJK akan memberikan tindak lanjut. Tindak lanjut yang dilakukan oleh OJK bisa berupa OJK meminta penjelasan kepada PUJK, OJK bisa memerintahkan kepada PUJK untuk melakukan sesuatu. Jika kewenangan KR/KOJK selesai pada saat meminta penjelasan, ketika PUJK memberikan penjelasan dan kemudian OJK akan melakukan analisis. Jika setelah dilakukan analisis pihak OJK menemukan adanya pelanggaran yang dilakukan oleh pihak PUJK, atau adanya dugaan sengketa tugas OJK yang berada di KR/KOJK adalah meneruskan masalah tersebut ke pusat untuk ditindak lanjuti. Kewenangan KR/KOJK hanya sampai di situ.

Adapun prosedur yang harus dipenuhi oleh pengadu agar bisa mendapatkan pelayanan dari pihak OJK adalah konsumen datang ke OJK mengisi data diri, isi permasalahan yang dituliskan secara ringkas, kemudian konsumen memberikan keterangan atau informasi mengenai permasalahan apa yang sedang dihadapi oleh konsumen terhadap lembaga keuangan dan dimana lembaga keuangan yang dimaksud konsumen. Setelah itu, OJK akan mudah mengetahui permasalahan yang sedang dihadapi konsumen, karena pada umumnya OJK tidak mengetahui semua topik permasalahan yang diajukan oleh pihak konsumen. Setelah OJK mengetahui isi topik permasalahannya, kemudian OJK yang mana telah mempunyai database di sistem akan meninjau masalah tersebut kemudian OJK akan turun ke bawah meminta penjelasan terhadap pihak PUJK atas masalah yang diajukan oleh konsumen. Tahap selanjutnya OJK akan memberikan

penjelasan kepada konsumen dan apabila konsumen merasa masalahnya sudah terselesaikan, yang mana berarti masalah dinyatakan selesai oleh pihak OJK.

Tetapi jika ternyata hal tersebut menjadi masalah pengaduan yang mana tidak selesai waktu konsultasi, berarti ada hal-hal yang harus diperiksa oleh OJK lebih dalam. Dengan adanya sistem terintegrasi di OJK, sebagaimana data terkait permasalahan pengaduan yang sudah diselesaikan yang mana pengaduan yang diterima PUJK kemudian permasalahan tersebut hanya sampai di PUJK, berapa persentase yang belum terselesaikan di PUJK yang kemudian ditangani oleh pihak OJK. Data yang dimiliki pihak OJK adalah data agregat yang dimiliki oleh OJK sendiri yang diselesaikan oleh OJK bukan dari PUJK.

Batasan hari untuk menangani masalah aduan yang diadakan oleh konsumen sudah diatur, untuk pemberian informasi 2 HK maksimum harus sudah dijawab kepada konsumen. Jika tidak tersedia pada databasenya OJK mempunyai waktu selama 10 HK. Ada beberapa langkah-langkah yang harus dilewati dalam menangani pengaduan yang diterima oleh pihak OJK, yang pertama informasi di input selama 2 HK kemudian OJK akan memberikan tanggapan selama 2 HK. Setelah itu tindak lanjutnya maksimum sampai 180 HK. Sedangkan untuk waktu 20 HK konsumen sebelum mengadukan masalahnya kepada pihak OJK, konsumen harus mengadu terlebih dahulu ke PUJK. Jika sudah melapor ke PUJK, PUJK wajib menanggapi dalam waktu 20 HK, kalau belum selesai memberikan informasi kepada konsumennya PUJK mendapatkan maksimal 20 HK lagi. Jadi 20 HK dikalikan dua sama dengan 40 HK.

Dalam hal memberikan pelayanan kepada konsumen OJK tidak memungut biaya, OJK memberikan layanan gratis kepada konsumen yang datang mengadukan masalahnya. Didalam POJK sendiri masalah biaya tidak diatur secara spesifik. Tetapi untuk lebih jelasnya tidak ada biaya untuk jasa pelayanan yang diberikan oleh OJK. Ketentuan internal pihak OJK tidak boleh ada biaya, termasuk PUJK sendiri yang memberikan layanan konsumen tidak boleh ada pengenaan biaya. Ketika konsumen mengadu ke pihak PUJK tidak boleh ada pungutan biaya, begitu juga dengan pengaduan ke OJK tidak ada biaya.

Adapun perolehan data status penyelesaian pengaduan konsumen yang ditangani oleh pihak OJK sejak tahun 2013-2018 yaitu seperti data berikut:

Tabel 4.4 Data Jumlah Status Pengaduan Konsumen yang diterima oleh OJK Kantor Regional 9 Kalimantan dari tahun 2013-2018.

No.	Status Penyelesaian Pengaduan	Tahun 2013	Tahun 2014	Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Diteruskan ke Direktorat Pengawas Terkait	2	6	3	0	0	0
2.	Selesai (Bukan Kewenangan OJK)	106	493	291	35	2	0
3.	Selesai (Dibatalkan oleh OJK)	64	265	30	29	1	0
4.	Selesai (Dibatalkan oleh Pelapor)	10	21	13	9	5	0
5.	Selesai (Diselesaikan Pengawas)	8	18	182	15	6	0
6.	Selesai (Diselesaikan PUJK)	0	277	314	202	101	0
7.	Selesai (Hasil Kesepakatan Fasilitasi Terbatas)	0	7	3	4	3	0
8.	Selesai (OJK Sebagai Tembusan)	107	212	9	11	0	0
9.	Selesai (Setelah Proses Verifikasi OJK)	8	49	15	11	1	0
10.	Selesai (Tidak Memenuhi Persyaratan)	0	177	584	180	28	2
Total per Tahun		305	1525	1444	496	147	2
Grand Total		3919					

Sumber: Data OJK

Cakupan standar pelayanan publik yang harus ditetapkan sekurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Sebagai lembaga pengawas PUJK, OJK memiliki prosedur pelayanan, dan prosedur pelayanan yang terdapat di OJK dibedakan berdasarkan klasifikasi layanannya. Ada 3 jenis pelayanan yang diberikan OJK kepada konsumen yang mengadukan masalahnya terkait PUJK yaitu:

- 1) Layanan penerimaan informasi;
- 2) Layanan pemberian informasi/Pertanyaan; dan
- 3) Layanan pengaduan.

Adapun ketiga layanan diatas tersebut akan di jelaskan sebagai berikut:

1) Prosedur layanan penerimaan informasi

Konsumen/Masyarakat yang menyampaikan atau memberikan informasi dengan datang ke kantor pusat, kantor regional maupun kantor OJK secara langsung. Jika konsumen/masyarakat tidak bisa datang ke kantor OJK terdekat maka mereka dapat menyampaikannya melalui emai, telepon, fax, online, maupun mengirim surat langsung melalui kantor pos atau jasa pengiriman surat lainnya ke kantor pusat OJK.

Laporan yang diterima oleh Kantor Pusat (KP), Kantor Regional/ Kantor Otorita Jasa Keuangan (KR/KOJK) akan dicatat dalam sistem Customer Relationship Management (CRM) oleh Direktur pada kantor pusat dan Kepala Bagian/Kepala Sub bagian pada KR/KOJK. Pencatatan

penerimaan informasi yang dilakukan oleh staf yang bersangkutan pada tiap kantor OJK kedalam CRM paling lambat 3 Hari Kerja sejak tanggal penerimaan informasi dari konsumen/masyarakat.

2) Prosedur Layanan Pemberian Informasi/Pertanyaan

Prosedur layanan pemberian informasi kepada konsumen/masyarakat ada 2 macam yang pertama yaitu apabila jawaban terdapat pada KMS dan jawaban yang belum terdapat pada KMS.

3) Prosedur Layanan Pengaduan

Ada dua jenis prosedur pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen yang pertama yaitu pengaduan berindikasi sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, yang kedua pengaduan yang berindikasi pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

Dalam menjalankan tugasnya di bidang pelayanan OJK sudah memiliki standar operasional prosedur pelayanan dan OJK sudah sesuai dengan prosedur pelayanan tersebut.

b. Waktu penyelesaian

Standar waktu pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen juga sudah ditetapkan oleh OJK.

Dibawah ini merupakan tabel Jangka Waktu Layanan Konsumen OJK yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.5 Jangka Waktu Layanan Konsumen OJK

Pasal	Substansi		SLA (Standar Learning Agreement) HK	
Pasal 4 (5)	Pencatatan Informasi		3	5/7
Pasal 5 (4)	Tanggapan Layanan Penerimaan Informasi kepada konsumen		2	
Pasal 6 (2)	Jika diperlukan tindak lanjut, penerusan Layanan Penerimaan Informasi ke Satuan Kerja/Instansi terkait		2	
Pasal 4 (5)	Pencatatan Informasi		3	5/10
Pasal 8 (2) Pasal 9 (1a) Pasal 10 (2)	Tanggapan Layanan Pemberian Informasi (KMS/Non KMS)		2/7	
Pasal 4 (5)	Pencatatan Informasi		3	
Pasal 14 (4)	Layanan Pengaduan	Penelaahan awal pengaduan di kantor pusat, KR dan KOJK	3	30/40
Pasal 15 (1)		Penelaahan Lanjutan	2	
Pasal 17		Penerusan Dokumen pengaduan dari KR dan KOJK	0/2	
Pasal 17A (1)		Analisis Dokumen pengaduan dari KR dan KOJK ke Kantor Pusat	0/8	
Pasal 17B (2)		Penelaahan (analisa) setelah dokumen telah dinyatakan lengkap	10	
Pasal 19 (3)		Permintaan Penjelasan Lanjutan (Fasilitasi secara terbatas)	12	
Pasal 22		Fasilitasi	Pelaksanaan Fasilitasi s.d Akta kesepakatan dan Berita Acara Hasil Fasilitasi	
	Jangka waktu Perpanjangan Fasilitasi		30	

c. Biaya Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan dan penanganan pengaduan OJK sama sekali tidak memungut biaya kepada konsumen.

d. Produk Pelayanan

Jika lembaga keuangan salah satunya saya ambil contoh misalnya seperti Bank Syariah yang mana ia mempunyai berbagai macam produk dan layanan jasa untuk masyarakat, dan OJK sendiri hanya menawarkan jasa dalam bentuk pelayanan untuk konsumen. Pelayanan pada OJK ada 3 jenis yaitu layanan penerimaan informasi, layanan pemberian informasi, dan pengaduan. Adapun dalam memberikan layanannya OJK sama sekali tidak memungut biaya dari konsumen dalam memberikan layanan tersebut.

e. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana penyelesaian pengaduan pada OJK secara umum yaitu:

- 1) Kontak center 157 dimana konsumen dapat meminta informasi, dan menyampaikan pengaduan kepada OJK.
- 2) Channel pengaduan melalui email konsumen@ojk.go.id dan formulir pengaduan online di website konsumen.ojk.go.id
- 3) Fitur trackable dan traceable untuk memantau sejauh mana pengaduan ditangani oleh OJK di website sikapiuangmu.ojk.go.id
- 4) Sarana video conference untuk memfasilitasi diskusi antar satuan kerja sehingga penanganan pengaduan yang melibatkan OJK dapat lebih cepat dan efisien.

5) Ruang pengaduan di masing-masing kantor Regional dan kantor OJK.

f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Perlunya ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pada bab sebelumnya penulis memuat teori tentang pelayanan dalam pandangan islam. Dalam pandangan islam, pelayanan mempunyai nilai-nilai islami yang harus diterapkan dalam memberikan pelayanan yang maksimal yaitu:

1. Profesional (Fathanah)

Dalam menjalankan tugasnya staf EPK kantor Regional 9 Kalimantan sudah profesional hal ini dapat dilihat dari pengamatan bahwa dalam memberikan penjelasan kepada konsumen, staf EPK sudah memberikan penjelasan dengan sungguh-sungguh dan maksimal juga sangat jelas. Hal ini juga dapat dinilai dari proses penanganan pengaduan yang dijalankan oleh mereka. Nilai ini juga dapat dilihat dari cara OJK menyelesaikan aduan yang mereka terima dengan baik dan maksimal.

2. Kesopanan dan keramahan (Tabligh)

Staf EPK juga sudah menerapkan nilai-nilai tabligh dalam pelayanannya. Hal ini dapat dilihat dari cara staf EPK

memberikan penjelasan dengan ramah dan tetap menjaga kesopanan walaupun dijelaskan secara berulang kepada konsumen.

3. Jujur (Sidik)

Nilai ke tiga yang diterapkan dalam pelayanan adalah staf EPK menyampaikan berita maupun informasi kepada konsumen sudah sesuai dengan informasi yang disampaikan.

4. Amanah

Dalam menjalankan tugasnya staf EPK dapat dinilai amanah. Nilai ini dapat dilihat dari bagaimana OJK menjaga dengan baik data/informasi rahasia yang berhubungan dengan nama baik konsumen maupun lembaga keuangan yang bersangkutan.

2. Kendala-kendala yang dihadapi OJK Regional 9 Kalimantan di Banjarmasin dalam Pelayanan dan penyelesaian aduan yang diajukan konsumen.

Kendala utama yang di dihadapi OJK dalam menangani masalah yang diajukan oleh konsumen kepada pihak OJK ada 2 yang pertama terbatasnya jumlah tenaga kerja dalam menyelesaikan masalah yang diajukan pihak konsumen. Pihak yang menangani bidang penyelesaian pengaduan sendiri hanya dua orang sedangkan kasus yang ditangani ada banyak, yang mana sewaktu-waktu bisa terjadi penumpukan kasus yang bisa membuat penanganan kasus yang lain menjadi lambat. Kendala yang kedua yang dihadapi pihak OJK khususnya dalam

menangani kasus penyelesaian pengaduan konsumen adalah aspek kepatuhan dari lembaga yang bersangkutan, dimana ketika pihak OJK meminta penjelasan kepada pihak PUJK dalam memberikan tanggapan maupun penjelasan kepada pihak OJK kadang terjadi keterlambatan dalam memberikan penjelasan balik kepada pihak OJK.

Terdapat suatu kasus dimana ketika OJK meminta kepada PUJK untuk menjawab surat dari OJK dalam hal OJK meminta klarifikasi kepada pihak PUJK, OJK memberikan waktu selama 14 HK kepada pihak yang diadukan untuk menjawab surat yang dikirimkan oleh OJK, ternyata dalam memberikan tanggapan tersebut lembaga keuangan terkait bisa saja memberikan tanggapan setelah 20 HK. Untuk lembaga keuangan seperti Bank dalam hal memberikan respon mereka cukup tanggap sedangkan untuk lembaga keuangan selain dari Bank dalam memberikan respon sedikit terlambat dalam memberikan tanggapan kembali kepada pihak OJK.

Kendala lain yang dihadapi dalam penanganan pengaduan di KR/KOJK dan kantor pusat antara lain:

1. Terdapat penanganan ganda
2. Penanganan pengaduan kurang konsisten
3. Penerusan ke kantor pusat tanpa ada Nota Dinas
4. Penerusan dilakukan sebelum informasi diinput ke CRM
5. Kurangnya koordinasi seperti terdapat pengaduan yang sudah diteruskan ke KP namun masih ditindaklanjuti oleh KR/KOJK dan KR/KOJK melakukan penyelesaian pengaduan tanpa koordinasi

dengan KP terhadap dokumen pengaduan yang juga disampaikan oleh Nasabah ke KP

6. Terkait pengisian sistem terdapat double Ticket, Riwayat dalam CRM kurang terupdate, dan pengaduan yang dapat diselesaikan oleh KR/KOJK dilakukan tanpa adanya informasi dasar penutupan pengaduan.

Adapun harapan perbaikan penanganan pengaduan di OJK Kantor Regional 9 Kalimantan Banjarmasin dari pihak OJK sendiri ialah pihak yang menangani masalah penyelesaian pengaduan konsumen, perlu ditambah dari segi jumlah karyawan agar tidak terjadi penumpukan kasus sehingga masalah yang diadukan konsumen dapat ditangani dengan tepat dan cepat. Kemudian selanjutnya pihak OJK juga berharap agar adanya ketegasan dari pengawas untuk melakukan supervisi pemenuhan peraturan yang mengatur tentang pengaduan konsumen.