

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Setelah penulis membahas serta menganalisis mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada Kantor OJK Regional 9 Kalimantan maka penulis dapat menarik kesimpulan:

1. Mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen mengacu pada SOP yang terdapat di OJK. Mekanisme tersebut yaitu konsumen sebagai pengadu datang ke kantor OJK terdekat atau melalui sarana call center, via email, maupun melalui *website* pengaduan konsumen, kemudian konsumen mengisi data diri dan menulis isi permasalahan yang diadukan secara ringkas. Tahap selanjutnya OJK akan meninjau permasalahan yang diadukan konsumen melalui sistem CRM untuk melihat jenis aduan konsumen, kemudian OJK meminta penjelasan kepada PUJK, setelah OJK menerima tanggapan dari PUJK langkah terakhir yaitu OJK memberikan penjelasan kepada konsumen. OJK membagi sistem pelayanan dan pengaduan konsumen dalam 3 jenis: pertama layanan penerimaan informasi, kedua layanan pemberian informasi (pertanyaan), dan ketiga layanan pengaduan. Secara keseluruhan OJK sudah menjalankan pelayanan dan penyelesaian pengaduan sesuai dengan SOP.

2. Kendala-kendala yang dihadapi kantor OJK Regional 9 Kalimantan dalam pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen adalah kurangnya jumlah SDM. Kendala kedua yang dihadapi pihak OJK adalah lambatnya respon dari sebagian PUJK dalam memberikan tanggapan kepada pihak OJK.

B. Saran

Adapun saran yang penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi OJK Kantor Regional 9 adalah menambah jumlah SDM yang menangani pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen.
2. Saran untuk penelitian selanjutnya, karena keterbatasan penulis yang hanya mengacu kepada mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan pada OJK, maka diharapkan bagi penelitian selanjutnya agar dapat meneliti mekanisme pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang terdapat pada Lembaga Jasa Keuangan.