

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Wilayah Asuransi Jiwa Bersama Bumiputera 1912 Padang, Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terhadap AJB Bumiputera 1912 adalah sebagai berikut

1. OJK melaksanakan fungsi pengawasan secara langsung melalui tugas pengawasan dan pemeriksaan berkoordinasi dengan kantor pusat PUJK dalam hal ini Kantor Pusat AJB bumiputera 1912 di Jakarta, sedangkan untuk pengawasan di daerah seperti Kantor Wilayah dan Kantor Cabang tidak dilakukan pengawasan secara langsung, namun dilakukan secara tidak langsung melalui tugas pengaturan, dimana OJK memberikan pengaturan terhadap hal tertentu melalui Peraturan OJK, Surat Edaran OJK, ataupun bentuk lainnya menyangkut perihal standar pelayanan, pelayanan pengaduan konsumen, dan lain sebagainya dengan sebuah “aturan main” atau prosedur yang mengatur terselenggaranya pengaturan tersebut.
2. Dalam penyelesaian pengaduan konsumen OJK mempunyai peranan yang sangat penting, yaitu memberikan perlindungan kepada konsumen dengan melaksanakan tugas pengaturan untuk mengatur prosedur penyelesaian sengketa antara PUJK dan konsumen, bahkan apabila dibutuhkan konsumen OJK dapat berperan secara aktif sebagai fasilitator dalam proses penyelesaiannya dalam rangka mencapai perdamaian.

## **B. Saran**

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis, penulis menyarankan kepada Lembaga Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pengawasan, OJK membagi wilayah kerja kedalam 6 Regional. Pengawasan terhadap LJKBB seperti AJB Bumiputera 1912 secara langsung hanya dilakukan di daerah dimana kantor pusat dari LJKBB yang bersangkutan berada, karena sebahagian besar kantor pusat LJKBB berada di Jakarta, sehingga pada kenyataannya kegiatan pengawasan terhadap LJKBB lebih dominan dilakukan oleh OJK Regional I di Jakarta, sehingga terjadi penumpukan kegiatan pengawasan di Jakarta. Oleh karena itu penulis menyarankan agar sistem pengawasan benar-benar dilakukan berdasarkan wilayah kerja dimana LJKBB berada tanpa membedakan kantor pusat, kantor wilayah, maupun kantor cabang.
2. Dalam proses penyelesaian pengaduan konsumen, OJK bertindak secara pasif, yaitu setelah adanya pengaduan dari konsumen. Dalam hal ini penulis menyarankan agar kedepannya OJK dapat bertindak lebih aktif karena berdasarkan SEOJK setiap 3 (tiga) bulan sekali OJK menerima laporan pengaduan dan tindak lanjutnya dari PUJK, sehingga seharusnya tanpa harus menunggu pengaduan dari konsumen terlebih dahulu OJK dapat bertindak secara pro aktif membantu penyelesaian persoalan tersebut, karena tidak semua konsumen mau dan dapat melakukan pengaduan kepada OJK.