

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Perekonomian nasional dewasa ini telah berkembang begitu pesat dan telah menghasilkan bermacam-macam jenis barang dan atau jasa. Perkembangan sistem perekonomian di Indonesia ini tidak luput dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi pula. Perkembangan perekonomian dewasa ini menuntut penyedia jasa keuangan seperti lembaga keuangan perbankan dan lembaga keuangan lainnya agar selalu berinovasi dan mengembangkan produk jasa keuangan yang mereka sediakan. Berkembang pesatnya lembaga keuangan di Indonesia mengharuskan hadirnya otoritas yang melakukan fungsi pengaturan serta pengawasan terhadap lembaga keuangan tersebut. Di Indonesia otoritas yang memiliki fungsi pengaturan serta pengawasan terhadap lembaga keuangan adalah OJK atau Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga Negara yang dibentuk berdasarkan Undang-undang 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 dari campur tangan pihak lain yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan dan penyidikan sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang Nomor 21 tersebut. 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 2015. OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan.

Kualitas pelayanan yang baik dari OJK menjadi krusial dalam menjalankan tugasnya. OJK harus mampu memberikan pelayanan yang responsif, transparan, dan efektif kepada semua pemangku kepentingan, termasuk institusi keuangan, pelaku pasar, dan masyarakat umum. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan kepercayaan kepada pihak yang diawasi dan masyarakat secara umum. Fokus pada peran OJK sebagai pengawas sektor keuangan dan regulator, yang menjadikannya krusial dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem keuangan. Selain itu, perubahan dinamika ekonomi dan teknologi memberikan tantangan baru bagi OJK dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Pemahaman akan kebutuhan stakeholders, termasuk pelaku pasar dan konsumen, menjadi kunci untuk memastikan pelayanan yang efektif dan responsif.

Sebaiknya juga disoroti peran transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan OJK. Data dan tren terkini tentang kinerja OJK dalam memberikan izin, melakukan pengawasan, dan menanggapi perkembangan pasar keuangan dapat memberikan landasan kuat. Penekanan pada pentingnya evaluasi kualitas pelayanan juga dapat diintegrasikan dalam latar belakang untuk mengilustrasikan bagaimana peningkatan ini dapat memberikan dampak positif terhadap stabilitas sistem keuangan dan kepercayaan masyarakat.

Oleh karena itu Otoritas Jasa Keuangan (OJK) hadir dalam bentuk pengupayaan dan penanggulangan permasalahan edukasi sektor keuangan dan inklusi dalam akses keuangan masyarakat yang masih terbatas, dalam segi substansinya OJK memiliki peran sebagai pengaturan pembuatan kebijakan regulasi di sektor keuangan, melakukan pengawasan terhadap sektor keuangan dalam pengimplementasian pengaturan dan mempunyai wewenang penyidikan sebagai bentuk perlindungan konsumen dan akhirnya untuk memperkuat itu semua OJK mempunyai bagian EPK atau Edukasi dan perlindungan konsumen.

Pengesahan Undang-undang pengembangan dan penguatan sektor keuangan atau yang sering disebut dengan UU P2SK pada 12 Januari 2023 lalu, merupakan langkah reformasi sektor keuangan, khususnya dalam mempertajam literasi, inklusi, dan perlindungan konsumen. Lebih jauh, pengaturan mengenai literasi dan inklusi keuangan serta perlindungan konsumen penting dipertajam dalam UU P2SK memperhatikan bahwa, menurut Ketua Dewan Komisioner LPS, masih terdapatnya masalah dalam hal ketimpangan terhadap akses keuangan serta perlindungan investor dan konsumen. Dari aspek literasi dan inklusi keuangan, secara spesifik UU P2SK mengamanatkan bahwa Pelaku Usaha Sektor Keuangan (PUSK) wajib melaksanakan kegiatan dalam rangka meningkatkan Literasi dan Inklusi Keuangan kepada konsumen dan masyarakat. Selanjutnya, dari aspek perlindungan konsumen, UU P2SK antara lain mengatur bahwa otoritas sektor keuangan, dalam hal ini OJK, berwenang dalam mengatur mengenai pengawasan perilaku pasar.

Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) di OJK adalah suatu sistem yang dirancang dan dapat digunakan oleh pihak debitur (masyarakat umum) maupun kreditur (lembaga jasa keuangan). Sebagai salah satu lembaga pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan maka arti penting dari kepuasan masyarakat sudah pasti menjadi perhatian pihak OJK dalam melakukan pekerjaannya.

Penerapan kualitas pelayanan di OJK sangat baik karena disini membantu menyelesaikan permasalahan dari konsumen. Kepuasan konsumen adalah suatu perasaan yang dimiliki konsumen setelah melakukan perbandingan kinerja atau hasil yang dinikmati dengan harapannya (Kotler, 2020).

Penerapan kualitas pelayanan bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen dan mengetahui hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen serta solusi untuk mengatasi hambatan dalam usaha peningkatan kualitas pelayanan pengaduan konsumen terbesar.

Kendala yang sering terjadi di OJK adalah banyaknya konsumen atau masyarakat awam yang masih belum paham mengenai apa itu SLIK OJK, dan apa kegunaannya, jadi kebanyakan dari masyarakat yang ingin melakukan pinjaman, dan pendaftaran kerja diminta terlebih dahulu dari tempat pinjaman dan tempat mendaftar kerja melakukan pengecekan sliik ke kantor OJK, terkadang masyarakat tidak mengetahui apa tujuannya ke OJK. Kendala lain yaitu banyaknya terjadi pengaduan tentang terjadinya penipuan seperti pinjaman online ilegal atau investasi ilegal, biasanya itu sudah masuk dalam tindakan kriminal dan sudah terkait dengan kepolisian, akan tetapi dari OJK akan memberikan solusi dan arahan ke pada masyarakat, jadi karena banyaknya pengaduan itu pihak OJK sering melakukan seminar dan sosialisasi kepada masyarakat tentang apa itu OJK, apa tugasnya, dan apa kegunaannya, menjelaskan tentang bahaya pinjaman ilegal dan investasi ilegal.

Solusi yang dilakukan OJK yaitu membantu menyelesaikan atau memberikan arahan ke pada Konsumen, menjelaskan apa itu bahaya dari permasalahan dan cara mengatasinya, OJK menyelenggarakan perlindungan konsumen dengan cara antara lain memberikan informasi serta edukasi bagi Konsumen dan masyarakat dalam bentuk pemberian dan penerimaan informasi atas karakteristik sektor jasa keuangan, layanan dan produknya serta layanan pengaduan Konsumen.

Edukasi dan perlindungan konsumen (EPK) dibentuk dalam rangka melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat terhadap pelanggaran dan kejahatan disektor keuangan seperti manipulasi dan berbagai bentuk penggelapan dalam kegiatan jasa keuangan, sesuai Pasal 4 Undang-undang 21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan. Bidang EPK Otoritas jasa keuangan bertugas meningkatkan pemahaman masyarakat dan konsumen mengenai lembaga jasa keuangan (LJK) serta produk dan jasa yang ditawarkan diindustri keuangan, sehingga dengan demikian tingkat pengetahuan mengenai industri keuangan akan meningkat serta berkorelasi dengan peningkatan akses disektor

keuangan dan pada akhirnya akan meningkatkan tingkat utilitas dan kepercayaan masyarakat serta konsumen terhadap lembaga dan produk jasa keuangan diindonesia.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan yang telah di uraikan pada latar belakang diatas, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Konsumen Pada Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Di Kota Padang”**.



## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan permasalahannya yaitu :

1. Bagaimana penerapan kualitas pelayanan konsumen pada OJK pada masyarakat di Kota Padang
2. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan layanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Padang ?
3. Apa solusi untuk mengatasi kendala dalam menjalankan layanan konsumen OJK Padang ?

## 1.3 Tujuan Magang

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan dan pelayanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Kota Padang
2. Untuk mengetahui bagaimana cara mengelola keluhan konsumen yang efektif untuk mengurangi tingkat tidak puas?
3. Untuk mengetahui apa yang menjadi kendala dalam menjalankan layanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Padang.

## **1.4 Manfaat Magang**

Manfaat penelitian terdiri dari dua manfaat yaitu manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Di Kota Padang

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini berguna sebagai informasi kepada masyarakat. Bagi perusahaan manfaatnya adalah untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan di Kota Padang.

## **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup yang akan di bahas pada penulisan laporan ini adalah fokus mengenai bagaimana kualitas pelayanan konsumen pada Otoritas Jasa di Kota Padang.

## **1.6 Tempat dan Waktu Magang**

Kegiatan magang ini dilaksanakan pada Otoritas Jasa Keuangan cabang Padang yang beralamat Jl. Khatib Sulaiman No.68, Kec. Padang Utara, Kota Padang. Pelaksanaan magang direncanakan berlangsung selama dua bulan atau 40 hari kerja.