

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan melakukan pengamatan analisis penerapan layanan konsumen pada Otoritas Jasa Keuangan Padang, lalu penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Penerapan layanan konsumen yang dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan Padang, menggunakan 5 dimensi yaitu bukti fisik, empati, kehandalan, cepat tanggap dan jaminan, oleh karena itu OJK pelayanan yang ada di OJK lumayan bagus, seperti bukti fisik yang menampilkan fisik layanan perusahaan, seperti penampilan fasilitas fisik perusahaan, personel, kebersihan kerapian dan media komunikasi, empati karyawan untuk lebih memberi perhatian kepada konsumen, kehandalan OJK untuk melaksanakan jasa yang di janjikan tepat dan terpercaya, cepat tanggap OJK terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen dan keluhannya, jaminan OJK kepada karyawan dan konsumen untuk menimbulkan rasa percaya.
2. Kendala yang sering terjadi pada OJK yaitu kurangnya pemahaman konsumen, kompleks regulasi, volumen keluhan yang tinggi, keterbatasan sumber daya, dan kurangnya edukasi dan sosialisasi. Oleh karena itu sering terjadinya keterlambatan dalam pelayanan,.
3. Dalam penerapan layanan konsumen OJK memiliki solusi terhadap kendala yang terjadi, dengan cara meningkatkan edukasi dan literasi, menyederhanakan regulasi, memperkuat sumber daya dan teknologi, membangun sistem pengelolaan yang efektif, mengadakan program sosialisasi dan pelatihan, menggunakan data untuk meningkatkan pelayanan.

5.2 Saran

Adapun saran penulis berdasarkan pengamatan dan analisis yang dilakukan , pada penerapan layanan konsumen untuk meningkatkan pelayanan pada Otoritas Jasa Keuangan Kota Padang yaitu:

1. Otoritas Jasa Keuangan Padang harus meningkatkan edukasi dan sosialisasi kepada konsumen mengenai apa itu OJK dan produknya, karena masih banyak dari konsumen yang tidak mengetahui
2. Otoritas Jasa Keuangan sebaiknya menambah sumber daya manusia, agar pekerjaan dan pelayanan lebih cepat dan efisien
3. Otoritas Jasa Keuangan menyediakan regulasi yang lebih sederhana, agar konsumen lebih mudah mengerti dan menghemat waktu.

