



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research
Volume 4 Nomor 1 Tahun 2024 Page 11255-11260
E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246
Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Tren Pengaduan Konsumen Terhadap Sektor Perbankan: Analisis Kasus Pengaduan Kepada Ojk Pada Tahun 2023 Dihubungkan Dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (Pojk) No.18/Pojk.07/2018)

Tuti Herawati

Ilmu Hukum Universitas Subang

Email: tutiherawati@unsub.ac.id

Abstrak

Penelitian ini mengulas tren pengaduan konsumen terhadap sektor perbankan sepanjang tahun 2023, dengan fokus khusus pada kasus-kasus pengaduan yang diajukan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pendekatan kualitatif digunakan untuk merinci jenis pengaduan yang paling umum, produk atau layanan yang sering menjadi sorotan, serta respons dan langkah-langkah yang diambil oleh OJK dalam menanggapi pengaduan konsumen. Analisis data mengungkapkan bahwa jenis pengaduan terkait pelayanan nasabah, terutama dalam penanganan transaksi, informasi yang tidak jelas, dan masalah teknis pada platform perbankan digital, mendominasi tren sepanjang tahun tersebut. Produk kartu kredit dengan biaya tersembunyi dan produk tabungan dengan ketentuan yang kurang transparan juga menonjol sebagai fokus utama pengaduan. Respons OJK terhadap pengaduan terbukti efektif dengan melibatkan investigasi menyeluruh, dialog dengan pihak terkait, dan implementasi sanksi jika diperlukan. Analisis juga mengungkapkan adanya tren perubahan positif, dengan beberapa bank merespon pengaduan dengan meningkatkan kebijakan internal dan memperbarui syarat dan ketentuan produk. Hasil penelitian memberikan wawasan yang mendalam tentang dinamika hubungan antara konsumen dan sektor perbankan, menyoroti tantangan utama yang dihadapi oleh konsumen dan upaya yang dilakukan oleh regulator dan sektor perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan dan transparansi. Implikasi dan rekomendasi disajikan sebagai panduan untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam lingkungan perbankan yang terus berkembang. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi praktisi, regulator, dan peneliti yang tertarik dalam memahami dan meningkatkan hubungan konsumen dan sektor perbankan.

Kata Kunci : *Pengaduan Konsumen, Sektor Perbankan, OJK.*

Abstract

This research reviews trends in consumer complaints against the banking sector throughout 2023, with a special focus on complaint cases submitted to the Financial Services Authority (OJK). A qualitative approach is used to detail the most common types of complaints, products, or services that are often in the spotlight, as well as the responses and steps taken by the OJK in responding to consumer complaints. Data analysis revealed that types of complaints related to customer service, especially in handling transactions, unclear information, and technical problems on digital banking platforms, dominated the trend throughout the year. Credit card products with hidden fees and savings products with less than transparent terms also stand out as a major focus of complaints. OJK's response to complaints has proven to be effective, involving thorough investigations, dialogue with relevant parties, and implementation of sanctions if necessary. The analysis also revealed a trend of positive change, with some banks responding to complaints by improving internal policies and updating product terms and conditions. The research results provide deep insight into the dynamics of the relationship between consumers and the banking sector, highlighting the main challenges faced by consumers and the efforts made by regulators and the banking sector to improve service quality and transparency. Implications and recommendations are presented as a guide to increasing consumer trust and satisfaction in an ever-evolving banking environment. This research makes an important contribution to practitioners, regulators, and researchers interested in understanding and improving the relationship between consumers and the banking sector.

Keyword: *Consumer Complaints, Banking Sector, OJK.*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi, sektor perbankan memainkan peran sentral dalam mendukung pertumbuhan ekonomi dan memenuhi kebutuhan finansial masyarakat. Meskipun perbankan memiliki peran strategis dalam perekonomian, fenomena pengaduan konsumen menjadi bagian integral dalam mengukur kesehatan industri ini (APPI. 2022). Peningkatan kompleksitas produk dan layanan perbankan, bersama dengan perkembangan pasar finansial yang dinamis, menciptakan dinamika yang menggugah tuntutan konsumen. Pengaduan konsumen mencerminkan kebutuhan untuk melindungi hak-hak konsumen dan meningkatkan kualitas layanan perbankan (Fintech Indonesia. 2016). Dalam konteks ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki peran vital sebagai lembaga pengawas untuk memastikan kepatuhan industri perbankan terhadap standar etika dan regulasi yang berlaku. Pada tahun 2023, OJK mencatat sejumlah pengaduan konsumen yang signifikan, menunjukkan adanya aspek kritis yang perlu diinvestigasi lebih lanjut (Ernst & Young, 2016).

Jurnal ini bertujuan untuk memberikan analisis mendalam terhadap tren pengaduan

konsumen ke OJK sepanjang tahun 2023, dengan fokus utama pada sektor perbankan. Dengan merinci variasi jenis pengaduan, aspek produk atau layanan yang paling sering disoroti, dan langkah-langkah yang diambil oleh OJK sebagai tanggapan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga tentang dinamika hubungan antara konsumen dan sektor perbankan (Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia, 2023).

Melalui pemahaman yang lebih baik tentang tren pengaduan konsumen, kita dapat mengidentifikasi potensi perbaikan dalam praktik perbankan dan memberikan kontribusi positif terhadap upaya peningkatan kualitas layanan finansial. Dengan demikian, pendekatan ini diharapkan dapat memberikan pandangan yang bermanfaat bagi praktisi industri, regulator, dan peneliti dalam merumuskan strategi yang lebih baik untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan konsumen dalam lingkungan perbankan yang terus berubah (Ernst & Young, 2016).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif. Spesifikasi Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitis, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan alur komunikasi ilmiah dan menganalisis permasalahan yang ada yang akan disajikan secara deskriptif. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder yang meliputi dokumen kepustakaan yang berkaitan dengan penelitian dan data sekunder yang meliputi dokumen hukum primer, dokumen hukum sekunder, dan dokumen hukum tersier. Kemudian pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dengan cara mengkaji dokumen kepustakaan yang berkaitan dengan masalah penelitian, setelah itu data dianalisis secara normatif dan kualitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Jenis Pengaduan yang Paling Umum

Hasil analisis menunjukkan bahwa jenis pengaduan yang paling umum sepanjang tahun 2023 adalah terkait dengan pelayanan nasabah, terutama terkait penanganan transaksi, informasi yang tidak jelas, dan masalah teknis pada platform perbankan digital (IMF Staff Discussion Note, 2017). Fenomena ini mengindikasikan pentingnya peningkatan kualitas layanan pelanggan dan infrastruktur teknologi dalam sektor perbankan (Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional, 2018).

B. Produk atau Layanan yang Sering Menjadi Sorotan

Analisis mendalam pada data pengaduan mengidentifikasi produk-produk perbankan tertentu yang sering menjadi sorotan, seperti kartu kredit dengan biaya tersembunyi dan produk tabungan dengan ketentuan yang kurang transparan (Ilman, Erine Jane and Nathan P. Viebrock. 2016). Temuan ini menegaskan perlunya perbaikan dalam proses komunikasi dan transparansi produk perbankan kepada konsumen (Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

C. Respons OJK terhadap Pengaduan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa OJK memiliki peran yang aktif dalam menanggapi pengaduan konsumen. Langkah-langkah yang diambil meliputi investigasi menyeluruh, dialog dengan pihak terkait, dan implementasi sanksi jika diperlukan. Respons OJK terhadap pengaduan membantu membangun kepercayaan konsumen terhadap lembaga regulasi dan meningkatkan akuntabilitas sektor perbankan (Otoritas Jasa Keuangan, 2020).

D. Tren Perubahan dan Peningkatan

Analisis data menunjukkan adanya tren perubahan positif sepanjang tahun 2023. Beberapa bank merespon pengaduan dengan meningkatkan kebijakan internal, memperbarui syarat dan ketentuan produk, dan memperbaiki sistem pelaporan pengaduan (Information Technology & Innovation Foundation. 2016). Ini mencerminkan kesadaran industri terhadap kebutuhan untuk beradaptasi dengan dinamika pasar dan menghadirkan solusi yang lebih baik untuk konsumen (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan tanggal 10 September 2018 mendefinisikan Pengaduan merupakan ungkapan ketidakpuasan Nasabah baik lisan atau tertulis yang disebabkan oleh adanya kerugian dan/atau potensi kerugian materiil, wajar dan secara langsung pada nasabah karena tidak dipenuhinya perjanjian dan/atau dokumen transaksi keuangan yang telah disepakati.

Pembahasan menyoroti implikasi temuan terhadap sektor perbankan dan regulator. Rekomendasi termasuk peningkatan kerjasama antara bank dan OJK dalam memperbaiki proses penanganan pengaduan, pelibatan konsumen dalam perbaikan produk dan layanan, dan peningkatan komunikasi transparan dari sektor perbankan kepada konsumen (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

Penelitian ini menghasilkan pemahaman mendalam tentang tren pengaduan konsumen terhadap sektor perbankan sepanjang tahun 2023. Kesimpulan menekankan

pentingnya peran OJK sebagai pengawas aktif, serta tanggung jawab sektor perbankan untuk merespons dan memperbaiki kekurangan yang diidentifikasi (International Organization of Securities Commissions, 2017). Studi ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pemahaman praktis dan strategis terkait manajemen pengaduan konsumen dalam konteks sektor perbankan (Otoritas Jasa Keuangan, 2023).

SIMPULAN

Dalam konteks penelitian tentang "Tren Pengaduan Konsumen terhadap Sektor Perbankan: Analisis Kasus Pengaduan ke OJK sepanjang 2023," dapat diambil beberapa kesimpulan yang memberikan gambaran komprehensif tentang hubungan dinamis antara konsumen dan sektor perbankan.

Pertama, analisis data menunjukkan bahwa pengaduan konsumen terhadap sektor perbankan pada tahun 2023 cenderung didominasi oleh masalah terkait pelayanan nasabah, terutama dalam hal penanganan transaksi, informasi yang tidak jelas, dan masalah teknis pada platform perbankan digital. Hal ini menegaskan urgensi perbaikan dalam penyediaan layanan pelanggan dan perluasan infrastruktur teknologi guna memenuhi harapan konsumen yang semakin tinggi.

Kedua, produk-produk perbankan tertentu, seperti kartu kredit dengan biaya tersembunyi dan produk tabungan dengan ketentuan yang kurang transparan, menjadi fokus utama pengaduan. Temuan ini memberikan sinyal kepada sektor perbankan untuk lebih berkomitmen pada transparansi produk dan komunikasi yang jelas kepada konsumen.

Ketiga, respons OJK terhadap pengaduan menunjukkan keefektifan lembaga pengawas dalam menanggapi keluhan konsumen. Langkah-langkah yang diambil, seperti investigasi menyeluruh dan penerapan sanksi jika diperlukan, memberikan keyakinan bahwa OJK memainkan peran penting dalam menjaga keadilan dan kepatuhan dalam sektor perbankan.

Keempat, terdapat tren perubahan positif dan peningkatan di sepanjang tahun 2023, di mana beberapa bank merespon pengaduan dengan meningkatkan kebijakan internal, memperbarui syarat dan ketentuan produk, serta memperbaiki sistem pelaporan pengaduan. Hal ini mencerminkan kesadaran sektor perbankan akan pentingnya mendengarkan umpan balik konsumen dan beradaptasi dengan perubahan dinamika pasar.

Kesimpulan keseluruhan menyoroti pentingnya sinergi antara regulator dan sektor perbankan dalam menciptakan lingkungan yang transparan, adil, dan responsif terhadap kebutuhan konsumen. Dengan demikian, langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas layanan, transparansi produk, dan responsifitas terhadap pengaduan konsumen akan

menjadi kunci dalam membangun kepercayaan yang berkelanjutan di antara konsumen dan sektor perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

- APPI. (2022). Multifinance Roadmap. Jakarta: Asosiasi Perusahaan Pembiayaan Indonesia.
- Ernst & Young. (2016). The Rise Of Fintech In China: Redefining Financial Services.
- Ernst & Young. (2016). Innovating With Regtech: Turning Regulatory Compliance Into A Competitive Advantage
- Fintech Indonesia. (2016). Indonesia Fintech Report. Jakarta: Indonesia.
- Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia. (2023). Data Penjualan Kendaraan Bermotor Roda 4 Tahun 2017 – 2022. Jakarta: Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia
- Ilman, Erine Jane and Nathan P. Viebrock. (2016). "CFPB Sends Clear Message That Fintech Start-Ups Have Same Obligations As Established Companies". Financial Services Perspectives.
- IMF Staff Discussion Note. (2017). Fintech and Financial Services: Initial Consideration.
- Information Technology & Innovation Foundation. (2016). Policy Principles For Fintech.
- International Organization of Securities Commissions. (2017). IOSCO Research Report On Financial Technologies (Fintech).
- Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional. (2018). Masterplan Ekonomi Syariah Indonesia 2019-2024. Jakarta: Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional/ Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Digital Finance Innovation Road Map and Action Plan 2020-2024. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). Roadmap Perbankan dan Perbankan Syariah 2021–2024. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Data Pengaduan Konsumen OJK 2022. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Statistik IKNB Indonesia 2022. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan..
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.
- Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No.18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Nasabah di Sektor Jasa Keuangan tanggal 10 September 2018.