

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN  
TERHADAP SEKTOR PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA  
KEUANGAN (OJK) (STUDI KASUS KARISIDENAN SURAKARTA)**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Mencapai Derajat Ahli Madya  
Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta**

**Oleh:**

**ANISA DWI RAHMADHANI**

**NIM F3614014**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III KEUANGAN DAN PERBANKAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2017**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SEKTOR PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN**

**(STUDI KASUS KARISIDENAN SURAKARTA)**

**Anisa Dwi Rahmadhani**

**F3614014**

Lembaga Keuangan Sektor Perbankan pada sekarang ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perbankan merupakan salah satu Lembaga Keuangan yang dijadikan sebagai ukuran kemajuan suatu Negara. Oleh karena itu, untuk mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Maka, pemerintah membentuk OJK (Otoritas Jasa Keuangan). OJK (Otoritas Jasa Keuangan) terdapat Perlindungan Konsumen yang berupa pengaduan konsumen. Perlindungan Konsumen merupakan wadah bagi konsumen dan/atau masyarakat sebagai tempat bertukar informasi beserta pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen terhadap lembaga keuangan khususnya pada sektor perbankan. Obyek yang diambil dalam penelitian ini adalah Kantor OJK (Otoritas Jasa Keuangan) Surakarta yang berlokasi Jl. Veteran No.299, Tipes, Surakarta, Jawa Tengah, 57154. Penelitian menggunakan data sekunder yang berkaitan dengan tingkat efektifitas Perlindungan Konsumen terhadap sektor Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan di wilayah karisidenan Surakarta. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan oleh penulis adalah deskriptif kualitatif. Hasil dari penulisan ini adalah Perkembangan Pengaduan Konsumen di Kantor OJK Solo Selama tahun 2015-2016 mengalami peningkatan khususnya pada perbankan. Proses penanganan pengaduan konsumen meliputi dua cara yaitu secara lisan dan tulisan. Tingkat efektifitas pada perlindungan konsumen cukup baik karena secara keseluruhan Kantor OJK Solo mampu menyelesaikan permasalahan antara pihak Bank dan Konsumen. Saran yang diberikan penulis adalah peningkatan edukasi dengan mengadakan sosialisasi pada konsumen maupun PUJK serta melakukan pemantauan dan survey terhadap bank yang berada wilayah karisidenan Surakarta. Agar meminimalisir kesalahan yang dilakukan oleh pihak perbankan.

Kata Kunci : Perlindungan Konsumen , Sektor Perbankan

**ABSTRACT**  
**EFFECTIVENESS OF CONSUMER PROTECTION TO THE BANKING**  
**SECTOR BY THE AUTHORITY OF FINANCIAL SERVICES**  
**(CASE STUDY OF CARICIDENCE OF SURAKARTA)**

**Anisa Dwi Rahmadhani**  
**F3614014**

Financial Institutions in the Banking Sector are now experiencing rapid growth. Banking is one of the Financial Institutions that serve as a measure of the progress of a State. Therefore, to realize a sustainable and stable financial system, and able to protect the interests of consumers and society. Thus, the government established OJK (Financial Services Authority). OJK (Financial Services Authority) there is Consumer Protection in the form of consumer complaints. Consumer Protection is a container for consumers and / or the community as a place to exchange information along with service and settlement of consumer complaints to financial institutions especially in the banking sector. Objects taken in this study is the Office of OJK (Financial Services Authority) Surakarta located Jl. Veteran No.299, Tipes, Surakarta, Central Java, 57154. The study used secondary data relating to the effectiveness level of Consumer Protection to the Banking sector by the Financial Services Authority in the Surakarta residency area. Data collection techniques are done through observation, literature study, and documentation. The technique used by the writer is descriptive qualitative. The results of this paper are the Development of Consumer Complaint in OJK Solo Office During the year 2015-2016 has increased especially in banking. The process of handling consumer complaints includes two ways, namely oral and written. The level of effectiveness on consumer protection is quite good because overall OJK Solo Office able to solve the problems between the Bank and Consumer. Suggestion given by writer is improvement of education by conducting socialization to consumer and PUJK as well as doing monitoring and survey to bank residing area of karisidenan Surakarta. In order to minimize the mistakes made by the banks.

Keywords: Consumer Protection, Banking Sector

## **HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Tugas Akhir dengan judul :

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SEKTOR PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) (STUDI KASUS KARISIDENAN SURAKARTA)**

Disusun Oleh :

Nama : Anisa Dwi Rahmadhani

NIM : F3614014

Telah dibaca dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan di hadapan Penguji Tugas Akhir guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 27 April 2017

Dosen Pembimbing,

Nugroho Saputro SE.,M.Ec.Dev

NIP. 1982021420160301

**HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir dengan judul :

**EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SEKTOR  
PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK)  
(STUDI KASUS KARISIDENAN SURAKARTA)**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Mei 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

.....

NIP.

(.....)

Penguji

Nugroho Saputro SE.,M.Ec.Dev

NIP. 1982021420160301

(.....)

Dosen Pembimbing

## SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Sebelas Maret Surakarta :

Nama : Anisa Dwi Rahmadhani

NIM : F3614014

Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan

Judul Tugas Akhir : Efektivitas Perlindungan Konsumen terhadap Sektor  
Perbankan Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Studi Kasus  
Karisidenan Surakarta)

Menyatakan dengan sebenarnya,bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-  
benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil  
jiplakan/salinan/saduran dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, 27 April 2017

Mahasiswa

Anisa Dwi Rahmadhani

NIM. F3614014

## MOTTO

"Harga kebaikan manusia adalah diukur menurut apa yang telah dilaksanakan/diperbuatnya" (Ali Bin Abi Thalib)

“Jadilah kamu manusia yang pada kelahiranmu semua orang tertawa bahagia, tetapi hanya kamu sendiri yang menangis; dan pada kematianmu semua orang menangis sedih, tetapi hanya kamu sendiri yang tersenyum.”

(Mahatma Gandhi)

“Orang yang menuntut ilmu berarti menuntut rahmat ; orang yang menuntut ilmu berarti menjalankan rukun Islam dan Pahala yang diberikan kepada sama dengan para Nabi”

( HR. Dailani dari Anas r.a )

“Barang siapa keluar untuk mencari Ilmu maka dia berada di jalan Allah “.

( HR. Turmudzi)

## **PERSEMBAHAN**

Penulis persembahkan kepada :

- ❖ Allah SWT
- ❖ Bapak dan Ibu yang selalu mendukung serta mendoakanku
- ❖ Sahabat yang selalu menemani
- ❖ Almamater
- ❖ Teman-temanku “D3 Keuangan dan Perbankan Angkatan 2014”



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Segala puji bagi Allah SWT penulis panjatkan yang telah melimpahkan rahmat dan Hidayah-Nya yang telah memberi petunjuk, Sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“EFEKTIVITAS PERLINDUNGAN KONSUMEN TERHADAP SEKTOR PERBANKAN OLEH OTORITAS JASA KEUANGAN (OJK) (STUDI KASUS KARISIDENAN SURAKARTA)”** ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas Akhir ini disusun untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat guna mencapai gelar Ahli Madya Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Penulis menyadari dalam penulisan Tugas Akhir ini agar dapat diselesaikan dengan baik, tentunya tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, terimakasih atas semua petunjuk, karunia, hidayah, serta berkah-Mu sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.
3. Bapak Drs.Kresno Sarosa Pribadi, M.Si selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret.

4. Nugroho Saputro SE.,M.Ec.Dev selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah berkenan menyediakan waktu dan memberikan pengarahan selama penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret Surakarta yang telah memberikan ilmunya selama ini.
6. Pimpinan dan Staf di kantor OJK Solo yang telah memberikan izin penulis untuk magang dan melakukan penelitian.
7. Bapak dan Ibu tercinta yang telah memberikan semangat, dorongan, motivasi serta mendoakanku selama penulis mengerjakan Tugas Akhir.
8. Keponakanku tercinta yang selalu menjadi menghibur dalam hidupku.
9. Teman-Teman Tercinta yang selalu menemani di kala duka maupun suka dalam hidupku.

Surakarta, 27 April 2017

Penulis

Anisa Dwi Rahmadhani

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>iii</i>
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
SURAT PERNYATAAN TUGAS AKHIR .....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Sasaran .....	5

E. Metode Penelitian.....	6
---------------------------	---

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Efektifitas .....	9
1. Pengertian Efektivitas .....	9
2. Kriteria Penilaian Efektifitas.....	10
B. Otoritas Jasa Keuangan.....	11
1. Pengertian OJK .....	11
2. Tujuan OJK.....	11
3. Tugas OJK.....	11
C. Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen.....	12
1. Dasar Hukum .....	12
2. Konsep Edukasi dan Perlindungan Konsumen .....	13
D. Perlindungan Konsumen.....	15
1. Pengertian Konsumen .....	15
2. Pengertian Perlindungan Konsumen.....	16
3. Perlindungan Konsumen Bank.....	17
4. Pendekatan Perlindungan Konsumen.....	20
5. Pelaku-Pelaku Usaha Jasa Keuangan.....	21
6. Pengaduan Konsumen dan Pemberian Fasilitas Penyelesaian.....	23
7. Prinsip Perlindungan Konsumen.....	27
8. Aturan Perlindungan Konsumen.....	28
9. Tujuan Perlindungan Konsumen.....	29

10. Manfaat Perlindungan Konsumen.....	29
E. Lembaga Perbankan .....	30
1. Pengertian Lembaga Perbankan .....	30
2. Jenis-jenis Bank .....	31
3. Fungsi Bank .....	32
4. Kegiatan Bank.....	32

### BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan .....	35
1. Latar Belakang Pembentukan OJK .....	35
2. Sejarah Kantor OJK Solo .....	37
3. Fungsi dan Tugas Pokok Kantor OJK Solo.....	39
4. Logo OJK .....	42
5. Kode Etik.....	43
6. Nilai Strategis OJK.....	43
7. Tujuan OJK .....	44
8. Visi dan Misi OJK.....	44
9. Wewenang OJK.....	45
10. Komposisi Pegawai Kantor OJK Solo .....	46
B. Pembahasan Masalah .....	50

### BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan .....	63
B. Saran.....	65

DAFTAR PUSTAKA .....	67
LAMPIRAN .....	69

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Data Pengaduan Konsumen 2016.....	2
3.1 Data Pengaduan Konsumen 2015.....	59
3.2 Data Pengaduan Konsumen 2016.....	60
3.3 Kriteria Penilaian Efektivitas.....	61

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Presentase Pengaduan Konsumen 2016 .....	3
2.1 Konsep Edukasi dan Perlindungan Konsumen .....	14
3.1 Proses Penanganan Pengaduan secara langsung .....	51
3.2 Proses penanganan Pengaduan tidak langsung .....	57
3.3 Grafik Pengaduan Konsumen 2015-2016 .....	58
3.4 Status Akhir Penyelesaian Pengaduan .....	62