

**Pointers Sambutan Seminar Setengah Hari
“Moment of Truth : Manajemen Pengaduan
Sektor Jasa Keuangan Indonesia”
Jakarta, 3 Desember 2015**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Selamat pagi dan salam sejahtera untuk kita semua.

Yth. Bapak dan Ibu Person In Charge Penanganan Pengaduan,
Bapak dan Ibu Perwakilan Pelaku Usaha Jasa Keuangan,
Bapak dan Ibu Narasumber,
Bapak dan Ibu perwakilan Bank Indonesia, Kementerian Keuangan,
Ombudsman RI, Kementerian Perdagangan, Badan Perlindungan
Konsumen Nasional, LPS, YLKI, World Bank dan ADB,
Teman-teman OJK,
Undangan dan hadirin yang berbahagia,

1. Pertama-tama marilah kita panjatkan puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa karena atas perkenan-Nya lah kita dapat berkumpul dalam acara yang menurut saya sangat penting ini.
2. Tak lupa saya ucapkan terima kasih kepada para narasumber, perwakilan dan seluruh undangan yang telah hadir pada acara pagi hari ini ditengah kesibukan kita, terutama menjelang akhir tahun untuk mengejar target capaian kinerja.

Bapak dan Ibu yang terhormat,

3. Perekonomian Indonesia mengalami tantangan di tahun 2015 ini. Berbagai isu misalnya perlambatan ekonomi di China, kondisi perekonomian Yunani dan Eropa yang masih belum menunjukkan kestabilan perekonomian, dan rencana The Fed untuk menaikkan suku bunga telah mempengaruhi kondisi perekonomian global, tidak terkecuali Indonesia.

4. Sebagaimana kita ketahui, porsi asing di sektor jasa keuangan Indonesia sangat substansial. Jumlah utang luar negeri Indonesia per triwulan 3/2015 mencapai US\$302,4 miliar¹ atau sekitar Rp4.082 triliun. Jumlah ini merepresentasikan 34,9% dari total GDP. Hal ini menunjukkan bahwa perekonomian Indonesia masih tergantung kepada sumber-sumber pembiayaan dari luar negeri. Oleh karena itu, setiap gejolak yang terjadi di luar Indonesia secara langsung akan berdampak terhadap kondisi di Indonesia. Kita sering mendengar bersama bahwa kenaikan suku bunga The Fed dikhawatirkan akan menyebabkan terjadinya *capital outflow* dari sistem keuangan Indonesia yang akan berdampak pada melemahnya berbagai indikator perekonomian seperti nilai tukar, pertumbuhan ekonomi, pengangguran, kinerja sektor riil, meningkatkan biaya modal, dll.

Hadirin yang berbahagia,

5. Ditengah kondisi perekonomian global dan Indonesia yang saya sebutkan tadi, OJK bersama segenap pelaku usaha jasa keuangan berupaya untuk memperluas akses masyarakat ke sektor jasa keuangan. Sebagaimana kita ketahui bersama, akses ke sektor jasa keuangan masih menjadi permasalahan utama bagi masyarakat di Indonesia. Permasalahan rendahnya akses ke sektor jasa keuangan setidaknya disebabkan oleh 3 hal, yaitu :
- a. Rendahnya tingkat literasi keuangan masyarakat.
 - b. Tidak tersedianya layanan keuangan ditengah masyarakat.
 - c. Adanya perasaan traumatis dan persepsi negatif terhadap layanan keuangan yang pernah dialaminya ataupun cerita yang diterimanya.
6. Pertemuan kita pagi ini berkaitan erat dengan aspek yang ketiga, yaitu upaya untuk mengubah persepsi masyarakat bahwa sektor jasa keuangan itu seperti hutan belantara, gelap, rumit, dan menakutkan. Kondisi ini kasat mata terjadi di daerah-daerah dimana masyarakatnya enggan berkunjung ke lembaga keuangan seperti bank dan perusahaan asuransi karena persepsi mereka bahwa kantor LJK itu mewah dan ber-AC, pegawainya berpakaian rapi dan

¹ Sumber : Statistik Utang Luar Negeri Indonesia – Bank Indonesia Triwulan 3/2015

wangi, pintar sehingga mereka merasa takut dan tidak pede untuk berhubungan dengan lembaga keuangan.

Bapak, Ibu dan Hadirin yang terhormat,

7. Penanganan pengaduan konsumen merupakan hal utama yang segera di-*addressed* oleh OJK begitu memulai operasionalisasi di tahun 2013 yang lalu. Kalau kita *refresh* kembali, pada tanggal 21 Januari 2013 Layanan Konsumen OJK pertama kali beroperasi, dengan perlengkapan dan sumber daya yang masih sangat terbatas. Layanan ini kemudian terus berkembang sehingga menjadi lebih *well-equipped* dengan dukungan teknologi dan sumber daya yang lebih mumpuni. Dari sisi regulasi pun OJK telah mengatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 mengenai penanganan pengaduan oleh pelaku usaha jasa keuangan, misalnya mengenai kewajiban tersedianya unit layanan konsumen dan juga batasan 20 hari kerja untuk menyelesaikan pengaduan. Dalam POJK No. 1/POJK.07/2014 pun OJK mengatur mengenai keberadaan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa.

8. Mengapa penanganan pengaduan demikiannya pentingnya sehingga menjadi perhatian serius OJK dan perlu diatur secara khusus dalam peraturan OJK? Secara umum, hal ini berkaitan erat dengan upaya OJK untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap sektor jasa keuangan dalam rangka meningkatkan akses keuangan masyarakat. Untuk memahaminya, kita perlu mendudukan diri kita sebagai konsumen.

9. Marilah kita bayangkan bila kita ingin menyampaikan keluhan atas suatu permasalahan, namun kita tidak mengetahui apakah tersedia layanan untuk itu, tidak jelas apakah keluhan kita akan ditindaklanjuti dengan serius, tidak tahu perkembangan penanganan keluhan yang kita sampaikan, dan juga tidak memahami penjelasan yang disampaikan karena menggunakan Bahasa teknis yang tidak semua orang mengerti. Tentunya kita akan stress, dan akan berhenti berhubungan dengan penyedia layanan tersebut, serta akan menyampaikan kesan dan pengalaman negatif tersebut kepada keluarga ataupun orang-orang disekitarnya. Hal ini dapat terjadi di lembaga pemerintahan maupun lembaga swasta.

10. OJK bertekad agar hal tersebut tidak terjadi di sektor jasa keuangan. OJK ingin Lembaga Jasa Keuangan lebih dekat dengan masyarakat. Kedekatan ini bukan hanya terjadi dalam hal yang manis-manis saja misalnya pada saat memasarkan produk, namun juga lebih dekat lagi ketika konsumen merasa ada permasalahan yang harus disampaikan. Dengan demikian, kompetensi Lembaga Jasa Keuangan dalam menangani keluhan konsumennya menjadi krusial agar penyampaian keluhan dan penyelesaiannya tidak menimbulkan pengalaman yang negatif bagi konsumen, justru akan menjadi pengalaman yang positif dan menumbuhkan kepercayaan konsumen bahwa mereka diperlakukan dengan baik, diberikan penjelasan yang sejelas-jelasnya, dan dapat memahami permasalahan dan penyelesaiannya. Berikutnya, ketika mereka mengalami permasalahan lagi, mereka tidak akan segan lagi untuk segera berhubungan dengan Lembaga Jasa Keuangan tersebut karena meyakini proses penanganan pengaduan yang dilakukan oleh Lembaga Jasa Keuangan.

Hadirin yang berbahagia,

11. Untuk memberikan dukungan terhadap upaya peningkatan kualitas layanan konsumen di sektor jasa keuangan, telah terdapat beberapa ketentuan yang diterbitkan sebagai pedoman bagi pelaku usaha jasa keuangan, seperti Peraturan OJK Nomor : 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan SEOJK Nomor : 2/SEOJK.07/ 2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

12. Dari sisi infrastruktur pun OJK menyediakan sistem traceable pada Layanan Konsumen OJK yang memungkinkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk mengetahui pengaduan yang dilaporkan oleh konsumen ke OJK. Selanjutnya, PUJK dapat menginformasikan kepada OJK penanganan yang telah dilakukan dan dalam hal diperlukan dapat mengambilalih penanganannya untuk diselesaikan. Berdasarkan data FCC, tercatat 544 pengaduan yang telah diambilalih dan diselesaikan oleh PUJK, atau sekitar 17,44% dari total pengaduan yang diterima oleh Layanan Konsumen OJK. Atas nama OJK saya

mengucapkan terima kasih atas respon yang aktif dan efektif dari teman-teman PIC yang telah mengupayakan penyelesaian pengaduan tersebut.

13. Dari sisi pengembangan kapasitas penanganan pengaduan, OJK juga telah melaksanakan beberapa workshop bagi PIC dan pegawai PUJK yang melaksanakan tugas layanan konsumen. Workshop ini merupakan bagian dari program recycling OJK bagi industri jasa keuangan. Program ini akan terus dilakukan oleh OJK dan diharapkan dapat diikuti lebih banyak pegawai PUJK.
14. Selain manajemen pengaduan, salah satu tema yang akan diangkat dalam pertemuan setengah hari ini adalah mengenai klausula baku. Sebagaimana kita ketahui bersama, klausula baku merupakan salah satu aspek yang diatur dalam POJK No. 1/POJK.07/2013 dan juga aturan pelaksanaannya SE No. 13/SEOJK.07/2014 tentang perjanjian baku. Secara umum, Layanan Konsumen OJK mencatat adanya 56 layanan yang berkaitan dengan permintaan penjelasan mengenai SEOJK maupun pengaduan adanya pelanggaran atas pelaksanaan POJK dan SEOJK tentang klausula baku tersebut.

Bapak, Ibu dan hadirin yang terhormat,

15. Sebelum menutup sambutan, saya ingin menegaskan hal sebagai berikut:

Penanganan pengaduan yang baik akan meningkatkan kepercayaan Konsumen (*confidence*). Selanjutnya, kepercayaan Konsumen akan meningkatkan kesetiaan Konsumen (*loyalty*). Dan pada akhirnya, kesetiaan Konsumen akan meningkatkan potensi pendapatan perusahaan (*profitability*).

16. Demikian yang dapat saya sampaikan, semoga pertemuan pagi ini akan dapat membawa manfaat bagi kita semua, dan kedepannya penanganan pengaduan konsumen dapat menjadi lebih baik lagi.

Billahitaufik walhidayah

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Jakarta, 3 Desember 2015

Kusumaningtuti S. Soetiono
**Anggota Dewan Komisiner Bidang
Edukasi dan Perlindungan Konsumen**