

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek dari penelitian ini adalah efektivitas Aplikasi Portal Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan (APPK OJK) dalam meningkatkan akses informasi dan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.

3.1.1 Gambaran Umum Otoritas Jasa Keuangan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 dengan tugas mengatur dan mengawasi seluruh aktivitas di sektor jasa keuangan secara terintegrasi. Pengawasan ini mencakup sektor perbankan, pasar modal, serta sektor jasa keuangan non-bank seperti asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan berbagai lembaga jasa keuangan lainnya. Sebagai lembaga independen yang bebas dari campur tangan pihak lain, OJK memiliki fungsi, tugas, dan wewenang untuk melakukan pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, serta penyidikan sesuai dengan ketentuan Undang-Undang tersebut.

Sebelum OJK didirikan, pengawasan sektor jasa keuangan dilakukan secara terpisah oleh dua regulator yaitu Bank Indonesia untuk perbankan, serta Bapepam-LK (Badan Pengawas Pasar Modal dan Lembaga Keuangan) untuk pasar modal dan industri keuangan non-bank. Tugas pengawasan industri keuangan non-bank dan pasar modal secara resmi dialihkan dari Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK ke OJK pada 31 Desember 2012. Selanjutnya, pengawasan sektor perbankan mulai

dialihkan ke OJK pada 31 Desember 2013, sedangkan pengawasan Lembaga Keuangan Mikro dilaksanakan mulai tahun 2015.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK) mengatur pembentukan dan kewenangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam mengawasi sektor jasa keuangan di Indonesia. Namun, dengan berlakunya Undang-Undang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan (UU PPSK) pada tahun 2023, terdapat perubahan signifikan dalam struktur dan peran OJK.

Melalui Undang – Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penguatan dan Pengawasan Sektor Keuangan (UU PPSK), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berfokus pada lima pilar utama yaitu:

1. Penguatan kelembagaan otoritas sektor keuangan dengan tetap memperhatikan independensi.
2. Penguatan tata kelola dan peningkatan kepercayaan publik
3. Mendorong akumulasi dana jangka panjang sektor keuangan untuk kesejahteraan dan dukungan pembiayaan pembangunan
4. Perlindungan konsumen
5. Literasi, inklusi, dan inovasi sektor keuangan

Melalui kelima pilar utama tersebut akan semakin memperkuat OJK dalam menjunjung tinggi integritas maupun inovasi di sektor keuangan, serta keberpihakan sektor keuangan dalam mendukung UMKM dan perekonomian nasional.

Melalui UU PPSK, tugas dan wewenang OJK diperluas untuk mengintegrasikan pengaturan dan pengawasan terhadap keseluruhan kegiatan di

sektor jasa keuangan. Tujuannya adalah untuk memperkuat peran OJK dalam menjaga stabilitas sistem keuangan dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Beberapa tugas dan wewenang baru OJK pasca UU PPSK antara lain pengaturan dan pengawasan terhadap aset keuangan digital dan aset kripto, penilaian dampak sistemik pada konglomerasi keuangan, serta pengembangan sektor keuangan secara umum. OJK juga diberi kewenangan untuk berkoordinasi dan bekerja sama dengan kementerian, lembaga, dan otoritas terkait dalam rangka optimalisasi pengembangan dan pengawasan sektor jasa keuangan di Indonesia.

Dengan keberadaan OJK, diharapkan sektor jasa keuangan dapat dikelola secara menyeluruh guna meningkatkan daya saing perekonomian nasional. OJK juga memiliki tanggung jawab untuk menjaga kepentingan nasional, termasuk dalam aspek sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, serta kepemilikan di sektor jasa keuangan, sambil tetap mempertimbangkan manfaat dari globalisasi.

Pembentukan OJK didasarkan pada prinsip-prinsip tata kelola yang baik, meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, transparansi, serta kewajaran (*fairness*).

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) berkedudukan di Ibu Kota Negara Republik Indonesia, namun dapat mendirikan kantor di dalam maupun luar negeri sesuai kebutuhan. Kantor Regional mencakup wilayah Provinsi Jawa Barat dan didukung oleh sejumlah Kantor Otoritas Jasa Keuangan (KOJK) wilayah untuk menunjang operasionalnya. Salah satu wilayah yang dianggap strategis untuk memiliki KOJK adalah Kota Tasikmalaya, dengan cakupan wilayah meliputi Kota Tasikmalaya dan

Kabupaten Tasikmalaya, Kabupaten Ciamis, Kota Banjar, Kabupaten Pangandaran, Kabupaten Garut serta Kabupaten Sumedang.

KOJK Tasikmalaya dibentuk pada Tahun 2014 dan memulai operasionalnya di gedung Bank Indonesia Tasikmalaya Jl. Sutisna Senjaya. Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, termasuk sumber daya manusia, KOJK Tasikmalaya semakin memperkuat kehadirannya dengan melaksanakan kegiatan operasional di Jl. KHZ. Mustofa No. 339A, Kahuripan, Kecamatan Tawang, Kota Tasikmalaya, Jawa Barat, Januari 2016. Melalui berbagai program edukasi, sosialisasi dan kegiatan sosial, OJK Tasikmalaya sejak 2016 semakin dikenal dan diterima oleh masyarakat.

Dalam operasionalnya, KOJK Tasikmalaya terus beradaptasi dan mengembangkan kapasitasnya. Saat ini, KOJK Tasikmalaya memiliki Unit Edukasi dan Pelayanan Konsumen, dua Subbagian Pengawasan Perbankan, serta administrasi yang terus diperkuat.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat dan mampu mewujudkan industri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat mewujudkan kesejahteraan umum.
2. Misi OJK yaitu:
 - 1) Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.

- 2) Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.
- 3) Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

3.1.3 Logo dan Makna



Gambar 3. 1 Logo Otoritas Jasa Keuangan

Sumber: www.ojk.go.id

Penjelasan makna dari logo Otoritas Jasa Keuangan sebagai berikut :

Warna merah dengan tulisan huruf OJK nya menggunakan huruf kapital yang tegas, dan dilengkapi bendera merah putih di bagian atasnya itu mengartikan dan memberi kesan “galak”. Dengan demikian, logo Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memiliki makna yang luhur, yakni semangat untuk selalu mengedepankan kepentingan bangsa dan negara.

3.1.4 Struktur Organisasi

KANTOR OJK TASIKMALAYA							
KEPALA OJK TASIKMALAYA							
BAGIAN PENGAWASAN LEMBAGA JASA KEUANGAN Kepala Bagian Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan				BAGIAN PENGAWASAN PERILAKU PUJK, EDUKASI, PERLINDUNGAN KONSUMEN, DAN LAYANAN MANAJEMEN STRATEGIS Kepala Bagian Pengawasan Perilaku PUJK, Edukasi, Pelindungan Konsumen, dan Layanan Manajemen Strategis			
Fungsi Pengawasan dan Dukungan Penyelidikan Perbankan	Fungsi Pengawasan dan Dukungan Penyelidikan PMDK dan IAKD	Fungsi Pengawasan dan Dukungan Penyelidikan PPDP dan PVML	Fungsi Perizinan LJK	Fungsi Pengawasan Perilaku PUJK, Pelindungan Konsumen dan Penanganan Kegiatan Usaha Tanpa Izin di Sektor Keuangan	Fungsi Literasi dan Inklusi Keuangan Daerah, Komunikasi Publik (PPID) dan Kemitraan Pemerintah Daerah	Fungsi Liason Administrasi Organisasi dan SDM, Keuangan, Keseekretariatan dan Kelogistikan	
Pengawas	Pengawas	Pengawas	Pengawas	Pengawas	Analisis		
Pengawas Junior	Pengawas Junior	Pengawas Junior	Pengawas Junior	Pengawas Junior	Analisis Junior	Administrator Junior	
Pengawas Pertama	Pengawas Pertama	Pengawas Pertama	Pengawas Pertama	Pengawas Pertama	Analisis Pertama	Administrator Pertama	
						Sekretaris Pertama	
						PKWT	
						THOS	

3.1.5.2 Tugas Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, Bab III Pasal 6, OJK memiliki tugas utama dalam mengatur dan mengawasi:

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan.
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal.
3. Kegiatan jasa keuangan di bidang asuransi, dana pensiun, lembaga pembiayaan, serta institusi jasa keuangan lainnya.

2.1.2.4 Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan

Berdasarkan Pasal 7 Bab III dari Undang-Undang yang sama, OJK memiliki kewenangan dalam:

1. Pengawasan dan Pengaturan Lembaga Jasa Keuangan Perbankan, mencakup:
 - a. Pemberian izin terkait pendirian dan operasional bank, seperti pembukaan kantor, anggaran dasar, rencana bisnis, kepemilikan, manajemen, sumber daya manusia, merger, konsolidasi, akuisisi, serta pencabutan izin usaha bank.
 - b. Pengaturan berbagai aktivitas usaha perbankan, termasuk sumber pendanaan, penyediaan dana, produk *hybrid*, dan layanan keuangan lainnya.
 - c. Pengawasan kesehatan bank yang meliputi aspek likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal

minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, serta pencadangan dana bank.

- d. Pengawasan terhadap kepatuhan bank dalam aspek kehati-hatian, seperti manajemen risiko, tata kelola, prinsip mengenal konsumen, anti pencucian uang, serta pencegahan pendanaan terorisme dan kejahatan perbankan.

2. Pengaturan Lembaga Jasa Keuangan (baik Bank maupun Non-Bank), meliputi:

- a. Menetapkan regulasi dan kebijakan terkait pengawasan di sektor jasa keuangan.
- b. Menetapkan kebijakan dalam pelaksanaan tugas OJK.
- c. Menyusun aturan terkait prosedur penerbitan perintah tertulis bagi lembaga jasa keuangan dan pihak terkait.
- d. Mengatur tata cara penunjukan pengelola sementara (statuter) di lembaga jasa keuangan.
- e. Mengatur struktur organisasi, infrastruktur, serta pengelolaan aset dan kewajiban OJK.
- f. Menetapkan aturan mengenai sanksi sesuai dengan regulasi yang berlaku di sektor jasa keuangan.

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif metode deskriptif yaitu pendekatan yang digunakan untuk menghasilkan data dalam bentuk

kata-kata baik tertulis maupun lisan dari individu maupun perilaku yang diamati secara langsung.

Metode kualitatif didasarkan pada filosofi postpositivisme dan diterapkan dalam kondisi yang alami atau natural (berbeda dengan eksperimen yang bersifat terkontrol). Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, pengumpulan data dilakukan melalui teknik triangulasi atau gabungan beberapa metode, analisis data dilakukan secara induktif, dan hasilnya lebih menekankan pada makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2013: 19).

Pendekatan kualitatif dipilih karena isu yang diangkat dalam penelitian ini tidak berhubungan dengan angka atau data kuantitatif, melainkan membutuhkan penjabaran yang detail dan mendalam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali informasi secara lebih menyeluruh untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam terhadap masalah yang diteliti terkait efektivitas APPK OJK dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan pengakuan konsumen pada layanan sektor jasa keuangan.

3.2.1 Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan penulis saat melakukan penelitian yaitu menggunakan data penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2013:15) menyatakan Metode penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang didasarkan pada filsafat postpositivisme dan digunakan untuk meneliti objek dalam kondisi alami, berbeda dengan metode eksperimen. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), dan analisis data bersifat induktif atau kualitatif. Hasil penelitian

kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Secara historis, implementasi penelitian kualitatif bermula dari pengamatan. Sebagai perbandingan, pada penelitian kualitatif, pengamatan berkenaan dengan pengukuran tingkatan dengan suatu ciri tertentu. Namun penelitian kualitatif menunjukkan pada segi alamiah yang dipertentangkan dengan kuantum (jumlah). Maksudnya, penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk mengadakan perhitungan secara kuantitas. Hal ini berbeda dengan pengamatan pada penentuan pada penelitian kuantitatif yang pengamatannya berdasarkan presentase, rata-rata, *chisquare*, dan berbagai perhitungan statistic lainnya.

Sumber data yang digunakan penulis dalam melakukan penelitian ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder. Berikut merupakan penjelasannya:

- a. Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli tanpa perantara didapatkan melalui metode wawancara serta observasi. Penelitian ini langsung dilakukan di kantor Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya. Dengan rincian data yang diperoleh berupa jumlah data pengaduan yang langsung datang ke kantor Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya serta kendala yang dihadapi dan pemecahan masalah yang dilakukan dalam penggunaan APPK OJK.
- b. Data Sekunder, merupakan data yang diperoleh dari sumber yang telah tersedia sebelumnya, baik dalam bentuk dokumen, laporan, buku, maupun publikasi perusahaan atau *website* Kantor Otorita Jasa Keuangan, bisa diakses pada laman www.ojk.go.id untuk melengkapi data bagi penelitian ini. Dengan rincian data

yang diperoleh berupa layanan pengaduan, edukasi sistem layanan konsumen dan data yang berhubungan dengan layanan konsumen.

3.2.2 Teknik Pengumpulan Data

Metode penelitian kualitatif menggunakan empat teknik utama dalam pengumpulan datanya yaitu, *participant observation*, wawancara, studi kepustakaan, dokumentasi, dan regulasi.

1. *Participant Observation*

Menurut Sugiono (2018:229) berpendapat bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang. tetapi juga objek-objek alam yang lain. Teknik Pengumpulan data yang dilakukan penulis yaitu menggunakan Teknik *participant observation*. *Participant observation* dilakukan oleh penulis pada Kantor Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya untuk mengetahui bagaimana pegawai OJK dalam melakukan tanggung jawabnya kepada konsumen berupa pelayanan dan edukasi kepada konsumen, serta penulis melakukan pelayanan dan edukasi langsung kepada konsumen pada saat magang di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya

2. *Wawancara Mendalam (In Depth Interview)*

Menurut Sugiyono (2016:193) teknik *In Depth Interview* adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman (*guide*) wawancara

dimana pewawancara dan informan terlibat dalam kehidupan sosial yang relatif lama. Ciri khusus/Kekhasan dari wawancara-mendalam ini adalah keterlibatannya dalam kehidupan responden/informan. Dalam wawancara-mendalam melakukan penggalian secara mendalam terhadap satu topik yang telah ditentukan (berdasarkan tujuan dan maksud diadakan wawancara tersebut) dengan menggunakan pertanyaan terbuka. Penggalian yang dilakukan untuk mengetahui pendapat mereka berdasarkan *perspective* responden dalam memandang sebuah permasalahan. Teknik wawancara ini penulis lakukan dengan pegawai OJK nya langsung secara tatap muka.

3. Studi Kepustakaan

Studi Kepustakaan Menurut Sugiyono (2016:291) berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, selain itu studi kepustakaan sangat penting dalam melakukan penelitian, hal ini dikarenakan penelitian tidak akan lepas dari literatur-literatur ilmiah. Data diperoleh dari data yang relevan terhadap permasalahan yang akan diteliti dengan melakukan studi pustaka lainnya seperti buku, jurnal, artikel, peneliti terdahulu.

3.2.3 Teknik Analisis Data

Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, dimana data yang dianalisis menghasilkan kata-kata tertulis, baik hasil wawancara mendalam, studi pustaka, maupun observasi. Data yang dianalisis yaitu berkaitan dengan Efektivitas Aplikasi APPK OJK Dalam Meningkatkan Aksebilitas Informasi dan Pengaduan Konsumen dengan melihat jumlah pengaduan yang datang langsung ke Kantor

Otoritas Jasa Keuangan Tasikmalaya Berikut merupakan teknik analisa data yang digunakan oleh penulis:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses penulis dalam melakukan kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan dalam sebuah penelitian.

2. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan pada saat penelitian yang dilakukan di lapangan sehingga dapat ditarik kesimpulan finalnya dan diverifikasi. Data reduksi akan memberikan gambaran yang spesifik dan mempermudah penulis dalam melakukan pengumpulan data selanjutnya mencari tambahan data jika diperlukan.

3. Penyajian data

Setelah data dilakukan reduksi, tahapan selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data adalah sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Pada tahap ini, penulis berusaha menyusun data yang relevan sehingga informasi yang telah didapatkan dapat dibuatkan kesimpulan dan memiliki makna tertentu untuk menjawab setiap masalah penelitian

4. Penarikan Kesimpulan

Dari semua data yang diperoleh pada tahap ini dilakukan penarikan kesimpulan secara menyeluruh dari data yang diperoleh sebagai hasil dari

adanya penelitian. Penarikan kesimpulan ini digunakan untuk memahami makna atau arti, pola-pola, penjelasan dan proporsi. Pada tahap ini, penulis melakukan penarikan kesimpulan setelah dilakukannya reduksi data dan penyajian data. Penarikan kesimpulan ini merupakan tahap terakhir dari teknik analisis data.