

Implementasi Kebijakan Penanganan Pengaduan Konsumen di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta untuk Wilayah Jabodebeka = Implementation of Consumer Complaint Handling Policy at the Bank Indonesia Representative Office for DKI Jakarta Province in the Jabodebeka Region

Yusuf Darmawan, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920564668&lokasi=lokal>

Abstrak

Pada tahun 2022 hingga 2024, Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta (KPw BI Jakarta) menghadapi peningkatan signifikan jumlah pengaduan konsumen dalam wilayah kewenangannya, yaitu Jabodebeka (Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi, Karawang). Jumlah total pengaduan berjumlah 3.171 yang tersebar dalam tahapan tiga tahap, yaitu edukasi (tahap pertama), konsultasi (tahap kedua), dan fasilitasi (tahap ketiga berupa mediasi). Meskipun jumlah pengaduan tinggi, hanya sebagian kecil yang berhasil mencapai tahap fasilitasi, dengan dua kasus pada tahun 2022, lima kasus pada tahun 2023, dan tidak ada pengaduan yang berhasil difasilitasi pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam memastikan bahwa semua pengaduan mendapatkan penanganan yang efektif. Peningkatan transaksi digital dan insiden kejahatan finansial, seperti skimming, phishing, social engineering, dan lainnya memperburuk situasi ini. Kejahatan finansial tidak hanya merugikan konsumen secara finansial tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepercayaan terhadap sistem pembayaran dan institusi keuangan. Berdasarkan data, 43,12% pengaduan terkait dengan kerugian finansial akibat kejahatan finansial, sementara 33,51% berhubungan dengan kurangnya literasi keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi kebijakan penanganan pengaduan, dengan fokus pada prosedur formal serta faktor-faktor yang mendukung dan menghambat penyelesaian pengaduan. Pendekatan yang digunakan adalah post-positivisme, dengan pengumpulan data primer melalui wawancara mendalam dan data sekunder melalui studi literatur. Analisis dilakukan menggunakan teknik triangulasi data dan Model Implementasi Kebijakan Grindle (1980). Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa implementasi kebijakan penanganan pengaduan konsumen di Kantor Perwakilan Bank Indonesia Provinsi DKI Jakarta untuk wilayah Jabodebeka telah berjalan sesuai dengan pedoman yang berlaku. Berdasarkan peraturan PBI No. 3 Tahun 2023 dan PADG No. 20 Tahun 2023, kebijakan ini telah memberikan kerangka kerja yang jelas dan komprehensif dalam menangani pengaduan konsumen. Proses pelaksanaan kebijakan terbukti efektif dengan tingkat penyelesaian pengaduan yang tinggi di tingkat penyelenggara dan edukasi (tahap pertama). Keberhasilan ini didukung oleh mekanisme internal yang jelas, kepatuhan terhadap prosedur, serta koordinasi yang baik antara aktor yang terlibat. Namun, masih terdapat tantangan yang perlu diperbaiki, seperti keterbatasan fasilitas ruangan khusus untuk menangani pengaduan konsumen, jumlah SDM cukup namun masih terbatas mengingat jumlah pengaduan semakin bertambah, dan kebutuhan peningkatan infrastruktur teknologi yang lebih modern.

.....From 2022 to 2024, the Representative Office of Bank Indonesia in DKI Jakarta (KPw BI Jakarta) faced a significant increase in the number of consumer complaints within its jurisdiction, which includes the Jabodebeka area (Jakarta, Bogor, Depok, Bekasi, Karawang). The total number of complaints amounted to 3,171, distributed across three stages: education (the first stage), consultation (the second stage), and facilitation (the third stage, which involves mediation). Despite the high number of complaints, only a small

portion reached the facilitation stage, with two cases in 2022, five cases in 2023, and none in 2024. This indicates challenges in ensuring that all complaints are addressed effectively. The increase in digital transactions and incidents of financial crimes, such as skimming, phishing, social engineering, and others, has worsened the situation. Financial crimes not only harm consumers financially but also erode trust in payment systems and financial institutions. According to data, 43.12% of complaints were related to financial losses due to financial crimes, while 33.51% were related to a lack of financial literacy. This study aims to examine the implementation of consumer complaint handling policies, focusing on formal procedures as well as factors that support and hinder the resolution of complaints. The approach used is post-positivism, with primary data collected through in-depth interviews and secondary data from literature studies. Analysis is conducted using data triangulation techniques and Grindle's (1980) Policy Implementation Model. The results of this study reveal that the implementation of consumer complaint handling policies at the Representative Office of Bank Indonesia in DKI Jakarta for the Jabodebeka region has been in accordance with applicable guidelines. Based on regulations PBI No. 3 of 2023 and PADG No. 20 of 2023, the policy has provided a clear and comprehensive framework for handling consumer complaints. The policy's implementation has been effective, with a high resolution rate at the payment service provider and education stages. This success is supported by clear internal mechanisms, adherence to procedures, and good coordination among the actors involved. However, there are still challenges that need to be addressed, such as limited facilities for handling consumer complaints, sufficient but still limited human resources considering the growing number of complaints, and the need for improvements in more modern technological infrastructure.