

**LAPORAN KERJA PRAKTIK (LKP)**

**PROSEDUR PERLINDUNGAN KONSUMEN LEMBAGA  
KEUANGAN PADA PROVINSI ACEH**



**Disusun Oleh:**

**RAHMAT AULIA  
NIM: 140601016**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2017 M / 1438 H**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDAACEH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNISISLAM  
Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs: [www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-ar-raniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

---

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Rahmat Aulia  
Nim : 140601016  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan LKP ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.



Banda Aceh, 19 Juni 2017

Yang menyatakan

Rahmat Aulia

**LEMBAR PERSETUJUAN SEMINAR HASIL LKP**

**LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh  
Sebagai Salah Satu Beban Studi  
Untuk Menyelesaikan Program Studi D-III Perbankan Syariah

Dengan Judul:

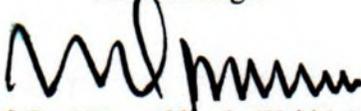
**PROSEDUR PERLINDUNGAN KONSUMEN LEMBAGA  
KEUANGAN PADA OJK PROVINSI ACEH**

Disusun Oleh:

Rahmat Aulia  
NIM: 140601016

Disetujui untuk diseminarkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat sebagai kelengkapan dan penyelesaian studi pada  
Program Studi Diploma III Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry

Pembimbing I



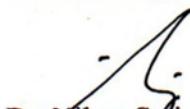
Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
NIP. 195612311987031031

Pembimbing II



Muhammad Arifin, Ph.D  
NIP. 197410152006041002

Mengetahui  
Ketua Program Studi D-III  
Perbankan Syariah



Dr. Nilam Safi, MA  
NIP. 197103172008012007

**LEMBAR PENGESAHAN HASIL SEMINAR  
LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Disusun Oleh

**Rahmat Aulia**  
**NIM: 140601016**

Dengan Judul:

**PROSEDUR PERLINDUNGAN KONSUMEN LEMBAGA KEUANGAN  
PADA OJK PROVINSI ACEH**

Telah Diseminarkan Oleh Program Studi D-III Perbankan syariah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry dan Dinyatakan Lulus Serta Diterima  
Sebagai Salah Satu Beban Studi Program Studi  
Diploma III dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Senin 31 Juli 2017  
7 Dzul-Qaidah 1438

Di Darussalam, Banda Aceh  
Tim Penilai Laporan Kerja Praktik

Ketua,

  
**Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA**  
NIP. 195612311987031031

Sekretaris,

  
**Muhammad Arifin, Ph.D**  
NIP. 197410152006041002

Penguji I,

  
**Cut Dian Fitri, SE., M.Si., Ak., CA**  
NIP. 198307092014032002

Penguji II,

  
**Khairul Amri, SE., M.Si**

Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Darussalam Banda Aceh

  
**Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA**  
NIP. 195612311987031031

## KATA PENGANTAR



Segala puji dan rasa syukur yang tidak terhingga bagi Allah Swt, yang telah memberikan banyak rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ini dapat diselesaikan. Shalawat beriring salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad Saw beserta keluarga dan sahabat-sahabat beliau. Alhamdulillah berkat taufiq dan hidayah Allah Swt serta petunjuk dari rasul-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan judul **“Prosedur Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Pada OJK Provinsi Aceh”**. Penulisan laporan ini merupakan salah satu tugas akhir yang harus dilakukan oleh penulis dan merupakan syarat untuk menyelesaikan Program Studi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi D-III Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh.

Meskipun demikian penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini masih jauh dari kesempurnaan karena banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan dan penulisan, maka dari itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan dari semua pihak guna untuk membangun dan kesempurnaan LKP ini.

Selesainya penyusunan LKP ini tidak pernah terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bimbingan, maka dari itu, pada kesempatan ini, penulis ingin ucapkan terimakasih kepada:

1. Teristimewa untuk Ayahanda Mawardi, Ibunda Malawati, A.Md, Abang Muammar, A.Md, dan Adik rauza Al-Fany yang telah mendidik dan mendukung serta memberikan doa dan kasih sayangnya kepada penulis selama ini.

2. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry dan Penasehat Akademik (PA) penulis selama menempuh pendidikan di Prodi Diploma-III Perbankan Syariah.
3. Dr. Nilam Sari, M.Ag selaku Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah.
4. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku Sekretaris Prodi D-III Perbankan Syariah.
5. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA selaku Pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
6. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Pembimbing II sekaligus ketua LAB Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini.
7. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry yang telah memberikan ilmunya selama proses belajar mengajar, dan motivasi untuk lebih berkembang.
8. Achmad Wijaya Putra selaku Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kerja praktik.
9. Seluruh karyawan/i OJK Provinsi Aceh yang telah memberikan pengalaman serta pengetahuan kepada penulis selama melakukan kerja praktik.

10. Sahabat-sahabat saya, Nurul Fitria, Muhammad Ikhsan, Imam Mirza, Rici Saputra, Rismauli Saragi, Rahmati dan Kartiniwati, yang telah meluangkan waktu bersama dan memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan LKP ini.
11. Semua teman-teman seperjuangan Diploma III Perbankan Syariah angkatan 2014 unit II, III, IV, V dan VI dan teristimewa untuk unit I, yang telah berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini, semoga semua pihak yang telah berperan mendapat balasan yang setimpal dari Allah Swt dan semoga LKP ini bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya.

Banda Aceh, 19 Juni 2017

Penulis

Rahmat Aulia

# TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K

Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u 1987

## 1. Konsonan

No	Arab	Latin	No	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	ṭ
2	ب	b	17	ظ	ẓ
3	ت	t	18	ع	‘
4	ث	ṣ	19	غ	g
5	ج	J	20	ف	f
6	ح	ḥ	21	ق	q
7	خ	kh	22	ك	k
8	د	D	23	ل	l
9	ذ	Ẓ	24	م	m
10	ر	r	25	ن	n
11	ز	z	26	و	w
12	س	s	27	ه	h
13	ش	sy	28	ء	’
14	ص	ṣ	29	ي	y
15	ط	d			

## 2. Konsonan

Vokal Bahasa Arab, seperti vocal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong

### a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
◌َ	<i>Fathah</i>	A
◌ِ	<i>Kasrah</i>	I
◌ُ	<i>Dammah</i>	U

### b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
◌َـي	<i>Fathah danya</i>	ai
◌َـو	<i>Fathah danwau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *hauila*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ/يَ	<i>Fathah</i> dan <i>Alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ/يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	ī
اُ/يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

### 4. Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk Ta Marbutah ada dua, yaitu:

- a. Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau yang mendapat harkat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

- b. Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau yang mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya terdapat Ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang

al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka Ta Marbutah(ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl / raudatulatfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	: <i>al-Madīnah al-Munawwarah/ al-MadīnatulMunawwarah</i>
طَلْحَةُ	: <i>Talhah</i>

**Catatan:**

### **Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syahudi Ismail, sedangkannama-nama ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Hamad Ibn Sulaiman
2. Nama negara dan kota ditulis menurut ejaan bahasa Indonesia seperti Mesir, bukan Misr ; Beirut, bukan Bayrut ; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERSETUJUAN SEMINAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBARAN PENGESAHAN SEMINAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>RINGKASAN LAPORAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB SATU PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik .....	5
1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik .....	6
1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik .....	7
<b>BAB DUA PEMBAHASAN .....</b>	<b>9</b>
2.1 Sejarah Singkat Otoritas Jasa Keuanga Provinsi Aceh .....	9
2.2 Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh .....	14
2.3 Kegiatan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh .....	19
2.3.1 Pengaturan dan Pengawasan Sektor Perbankan .....	19
2.3.2 Pengaturan Sektor Jasa Keuangan .....	20
2.3.3 Pengawasan Sektor Jasa Keuangan .....	21
2.4 Keadaan Personalia .....	22
<b>BAB TIGA HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK .....</b>	<b>25</b>
3.1 Kegiatan Kerja Praktik .....	25
3.1.1 Bidang Pengawasan Bank .....	25
3.1.2 Bidang Pengawasan Industri Keuangan Non-Bank (IKNB) dan Pasar Modal .....	26
3.2 Bidang Kerja Praktik .....	27
3.2.1 Prosedur Perlindungan Konsumen .....	28
3.2.2 Syarat dan Ketentuan Pengaduan Konsumen .....	31
3.2.3 Jenis-jenis Pengaduan Konsumen .....	33
3.2.4 Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Konsumen .....	35
3.3 Teori Yang Berkaitan .....	38
3.3.1 Pengertian Perlindungan Konsumen .....	38
3.3.2 Landasan Hukum Perlindungan Konsumen .....	38

3.3.3 Tujuan Perlindungan Konsumen .....	40
3.3.4 Perlindungan Konsumen Dalam Perspektif Islam .....	40
3.4 Evaluasi Kerja Praktik .....	42
<b>BAB EMPAT PENUTUP .....</b>	<b>43</b>
4.1 Kesimpulan .....	43
4.2 Saran .....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>45</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Total Pengaduan Konsumen Berdasarkan Sektor Tahun 2015	
	2016 .....	35

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 SK Bimbingan
- Lampiran 2 Lembar Kontrol Bimbingan
- Lampiran 3 Lembar Nilai Kerja Praktik

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Stuktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan Kantor Daerah Provinsi Aceh .....	15
Gambar 3.1 Prosedur Perlindungan Konsumen Pada OJK Provinsi Aceh .....	28

## RINGKASAN LAPORAN

Nama Mahasiswa	: Rahmat Aulia
NIM	: 140601016
Fakultas/Jurusan	: Ekonomi dan Bisnis Islam / D-III Perbankan Syariah
Judul Laporan	: Prosedur Perlindungan Konsumen Pada OJK Provinsi Aceh
Tanggal Sidang	: 31 Juli 2017
Tebal LKP	: 47 Halaman
Pembimbing I	: Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA
Pembimbing II	: Muhammad Arifin, Ph.D

OJK Provinsi Aceh yang terletak di jalan Prof. Ali Hasyimi Kec. Ulee Kareng merupakan Kantor Cabang yang berada di bawah Kantor Regional 5 Sumatera Utara. OJK Provinsi Aceh secara resmi mulai beroperasi pada 6 Januari 2014. Selama melakukan kerja praktik pada OJK Provinsi Aceh penulis ditempatkan pada bagian yang berbeda-beda, seperti bagian pengawasan bank, bagian pengawasan IKNB dan pasar modal, dan bagian edukasi dan perlindungan konsumen. Selama di bagian tersebut penulis banyak melakukan kegiatan-kegiatan seperti mengarsip berkas laporan outside bank umum dan BPR/S pada bagian pengawasan bank, mengarsip berkas laporan outside IKNB dan pasar modal pada bagian IKNB dan pasar modal, dan menerima berkas pengaduan konsumen pada bagian edukasi dan perlindungan konsumen. Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik ini, penulis telah melakukan observasi dan wawancara dengan karyawan OJK Provinsi Aceh dan tinjauan kepustakaan. Adapun tujuan dari penulisan Laporan Kerja Praktik ini adalah untuk mengetahui prosedur perlindungan konsumen dan mekanisme penyelesaian pengaduan pada OJK Provinsi Aceh. Berdasarkan hasil yang penulis dapatkan selama kerja praktik didapatkan selama kerja praktik, bahwa perlindungan merupakan perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Perlindungan ini diberikan melalui edukasi dan pengaduan yang dilakukan konsumen dengan membawa surat keterangan bahwa sebelumnya telah melakukan pengaduan ke industri keuangan terkait. Pelaksanaan perlindungan konsumen telah sesuai dengan teori dan ketentuan perundang-undangan. Adapun saran kepada OJK Provinsi Aceh agar petugas edukasi dan perlindungan konsumen dapat ditambah supaya perlindungan kepada konsumen lebih maksimal.

# **BAB SATU**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Lembaga keuangan merupakan salah satu industri yang mempunyai peranan penting yang sangat strategis di dalam berbagai bidang, antara lain dalam kegiatan masyarakat khususnya di bidang financial, serta kegiatan ekonomi untuk memenuhi kebutuhan pribadi seseorang. Saat ini masyarakat tidak dapat dipisahkan dari dunia perbankan dan non perbankan, sebab sudah bukan menjadi rahasia umum lagi bahwa lembaga keuangan sangat membantu kegiatan perekonomian khususnya para pengusaha yang ingin mengembangkan usahanya (Hakim, 2015: 162).

Dalam pelaksanaan industri jasa keuangan pastinya tidak pernah luput dari permasalahan, baik itu permasalahan internal lembaga, maupun permasalahan pihak lembaga dengan konsumennya sendiri. Tidak terpenuhinya hak-hak nasabah sebagai konsumen lembaga keuangan menjadi permasalahan yang sering terjadi pada industri jasa keuangan. Secara filosofis, banyak hal yang perlu digali dan dipahami lebih dalam mengenai perlindungan terhadap hak-hak konsumen. Pemikiran yang paling diperdebatkan adalah apakah hak-hak konsumen merupakan hak asasi manusia? Untuk hal ini, ada dua pemikiran yang berkembang.

*Pertama*, bahwa memang hak-hak konsumen merupakan perkembangan (generasi keempat) hak asasi manusia. Konsep hak asasi manusia, dimana terjadi praktek eksploitasi dari pihak yang kuat kepada pihak yang lemah, dalam hal ini pelaku usaha ditempatkan sebagai kelompok masyarakat yang kuat, sedangkan konsumen menjadi pihak

yang lemah yang selalu menjadi sasaran eksploitasi oleh pelaku usaha dengan produk-produk murah berkualitas rendah tetapi menguntungkan pihak pelaku usaha. Dalam konsep ini, hak asasi manusia tidak lagi dilihat secara vertikal antara negara dan rakyat, dimana polanya adalah negara mengeksploitasi rakyat, sedangkan dalam hubungan pelaku usaha dan konsumen adalah dalam pola hubungan yang bersifat horizontal. *Kedua*, pemikiran yang masih terus menguji validitas pengakuan hak-hak konsumen sebagai hak asasi manusia melalui formulasi hak asasi manusia (Asshiddiqie, 2000: 12)

Terjadinya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling terkait antara subsektor keuangan yang baim dalam hal produk maupun kelembagaan. Di samping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memiliki hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan interaksi antar lembaga jasa keuangan dalam sistem keuangan. Banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi tindakan *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan, dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorong diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi (Shofie, 2007: 15)

Mengacu kepada Undang-Undang Nomor 23 tahun (1999a) tentang Bank Indonesia sebagai mana telah beberapa kali diubah, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 tahun 2009 tentang penetapan peraturan pemerintah pengganti Undang-Undang Nomor 2 tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang

Bank Indonesia, mengamanatkan pembentukan lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang mencakup perbankan, asuransi, dana pensiun, sekuritas, modal ventura, dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dan masyarakat. Oleh karena demikian, maka dibentuklah Otoritas Jasa Keuangan yang berlandaskan kepada Undang-Undang Nomor 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2013a: 2)

Sebelumnya dalam pelaksanaan kegiatan usaha jasa keuangan hak-hak konsumen tidak terlaksana dengan baik sehingga menimbulkan friksi antara konsumen dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan konsumen. Pengaduan konsumen ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh pelaku usaha jasa keuangan berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan.

Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan konsumen selama ini telah menyebabkan perselisihan atau sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan konsumen di berbagai media baik cetak maupun online. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik melalui media tersebut dapat menurunkan reputasi dan kepercayaan masyarakat kepada sektor jasa keuangan khususnya perbankan apabila tidak segera ditanggulangi (Bank\_Indonesia, 2005).

Pengaturan Perlindungan konsumen telah diatur dalam Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) yang merupakan payung hukum (*umbrella act*) perlindungan konsumen

di Indonesia (Fibrian, 2015: 112). Pengaturan perlindungan konsumen dalam UUPK merupakan perlindungan konsumen atas barang dan jasa yang ada di masyarakat. Konsumen di bidang jasa yang dimaksud dalam UUPK antara lain konsumen di bidang perbankan, pembiayaan, asuransi. Salah satu bentuk perlindungan yang diberikan oleh UUPK adalah terkait dengan penyelesaian pengaduan sengketa melalui pengadilan atau luar pengadilan. Pemilihan penyelesaian sengketa konsumen. UUPK pada dasarnya telah menentukan mekanisme penyelesaian pengaduan sengketa konsumen yang dapat dilaksanakan melalui 2 (dua) jalur yakni penyelesaian sengketa melalui pengadilan atau di luar pengadilan. Pemilihan penyelesaian sengketa konsumen di pengadilan atau di luar pengadilan pada dasarnya merupakan pilihan sukarela para pihak, dalam hal ini adalah pilihan konsumen (Shofie, 2007: 15-16).

Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) sektor Jasa Keuangan. Sejalan dengan karakteristik dan perkembangan di sektor jasa keuangan yang senantiasa cepat, dinamis, dan penuh inovasi, maka Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di luar peradilan memerlukan prosedur yang cepat, berbiaya murah, dengan hasil yang obyektif, relevan, dan adil. Penyelesaian sengketa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa bersifat rahasia sehingga masing-masing pihak yang bersengketa lebih nyaman dalam melakukan proses penyelesaian sengketa, dan tidak memerlukan waktu yang lama karena didesain dengan menghindari kelambatan prosedural dan administratif. Selain itu, Penyelesaian pengaduan sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dilakukan oleh orang-orang yang memang memiliki keahlian sesuai dengan jenis sengketa, sehingga dapat

menghasilkan putusan yang obyektif dan relevan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2014a).

Dalam Islam, Perlindungan dan pelayanan terhadap konsumen sudah dimulai sejak sebelum nabi Muhammad Saw diangkat menjadi Rasul, beliau membawa dagangan Khadijah binti Khuwailid dengan mendapatkan imbalan atau upah (Ahmad, 2009: 152). Sekalipun tidak banyak literatur yang berbicara tentang aspek perlindungan konsumen ketika itu, namun prinsip-prinsip perlindungan konsumen dapat ditemukan dari praktik-praktik bisnis yang dilakukan oleh Rasulullah Saw. Kejujuran, keadilan dan integritas Rasulullah tidak dirakukan lagi oleh penduduk Mekkah, hingga potensi tersebut meningkatkan reputasi dan kemampuannya dalam berbisnis (Jusmaliani, dkk, 2008:48).

Penulis mengambil teori tentang prosedur perlindungan konsumen untuk laporan ini, karena selama kerja praktik penulis banyak melakukan kegiatan di bidang edukasi dan perlindungan konsumen, dan penulis tertarik terhadap perlindungan konsumen, selain itu penulis juga ingin mengetahui dan mendalami lagi bagaimana prosedur perlindungan dan penyelesaian pengaduan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk menyusun sebuah Laporan Kerja Praktik (LKP) dengan judul **“Prosedur Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Pada OJK Provinsi Aceh”**

## **1.2 Tujuan Laporan Kerja Praktik**

Adapun tujuan menyusun Laporan Kerja Praktik (LKP) ini adalah:

1. Untuk mengetahui prosedur perlindungan konsumen lembaga keuangan pada OJK provinsi Aceh;

2. Untuk mengetahui mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen di OJK Provinsi Aceh.

### **1.3 Kegunaan Laporan Kerja Praktik**

Sejalan dengan tujuan laporan kerja praktik maka penulis mengharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk masyarakat luas, instansi, tempat kerja, dan penulis sendiri, yaitu:

1. Ilmu Pengetahuan

Laporan kerja praktik ini diharapkan dapat menjadi sumber bacaan bagi mahasiswa khususnya D-III Perbankan Syariah UIN Ar-raniry untuk mengetahui prosedur perlindungan dan penyelesaian pengaduan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh. Selain itu, dengan adanya Laporan Kerja Praktik ini diharapkan bisa menambah informasi dan menumbuhkan minat segenap lingkungan kampus untuk memperhatikan kegiatan-kegiatan lainnya yang ada di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh khususnya, sehingga tatanan ilmu pengetahuan semakin luas.

2. Masyarakat

Laporan kerja praktik ini juga diharapkan bagi masyarakat sebagai pengetahuan dan bisa mendapatkan informasi mengenai prosedur perlindungan dan penyelesaian pengaduan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, karena inti dari Laporan Kerja Praktik ini adalah perlindungan yang berarti juga masyarakat.

3. Instansi Tempat Kerja Praktik

Laporan kerja praktik bagi instansi yang terkait merupakan sarana untuk dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh. Agar Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh dalam menjalankan tugas dan kewenangannya semakin baik dan bermutu, dan

dapat meningkatkan fungsi pengaturan, pengawasan, dan perlindungan yang baik lagi untuk kedepannya.

#### 4. Penulis

Manfaat penulis dapatkan dari praktik ini adalah bisa mendapatkan gambaran umum tentang kinerja Otoritas Jasa Keuangan, baik fungsi, tugas dan tanggungjawab masing-masing sistem yang ada di dalamnya. Serta dapat membentuk mahasiswa nantinya menjadi calon karyawan Otoritas jasa keuangan profesional yang siap dengan persaingan dan tantangan kerja.

### **1.4 Sistematika Penulisan Laporan Kerja Praktik**

Dalam penulisan Laporan Kerja Praktik (LKP) ini terdapat empat bab, dimana bab satu sebagai pendahuluan menjelaskan tentang latar belakang penulis menentukan judul LKP ini, dan tujuan penulis menulis LKP ini, juga kegunaan LKP yang akan bermanfaat bagi peningkatan ilmu pengetahuan, masyarakat, dan institusi tempat kerja praktik, serta kegunaan bagi pengetahuan penulis sendiri. Dan terakhir sistematika penulisan laporan kerja praktik yang menjelaskan secara ringkas penulisan laporan kerja praktik.

Pada bab kedua penulis akan menjelaskan secara singkat sejarah dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh yang menjadi tempat kerja praktik yang penulis lakukan selama 30 hari kerja, juga akan memperlihatkan struktur organisasi Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, dan kegiatan usaha yang dilakukan oleh istitusi tempat kerja praktik, dimana pengaturan, pengawasan dan perlindungan di sektor jasa keuangan menjadi poin inti, serta keadaan personalia di instansi tersebut.

Dan pada bab selanjutnya, adalah bab yang menjadi inti dari laporan kerja praktik ini, yaitu bab ketiga. Penulis menjelaskan kegiatan kerja

praktik yang penulis lakukan selama masa kerja praktik di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, dimana penulis ditempatkan di bagian pengawasan bank, dan bagian edukasi dan perlindungan konsumen. Pada bab ini juga penulis akan menjelaskan bidang kerja praktik yang menjadi jawaban dari judul laporan kerja praktik ini. Dan penulis juga memberikan teori yang berkaitan dengan judul laporan kerja praktik ini.

Pada bab terakhir, yaitu bab keempat sebagai penutup. Penulis akan menyimpulkan laporan kerja praktik ini, serta memberikan saran dan kritikan kepada instansi kerja praktik, yaitu Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh yang menjadi salah satu poin kegunaan laporan kerja praktik ini.

## **BAB DUA**

### **LOKASI KERJA PRAKTIK**

#### **2.1 Sejarah Singkat Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Aceh**

Awal pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tidak terlepas dari adanya keresahan dari beberapa pihak dalam hal fungsi pengawasan Bank Indonesia. Ada tiga hal yang melatar belakangi pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, yaitu perkembangan industri sektok jasa keuangan di Indonesia, permasalahan lintas sektoral industri jasa keuangan, dan amanat Undang-undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia (Pasal 34). Pasal 34 Undang-undang No. 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia merupakan respon dari krisis Asia yang terjadi pada 1997-1998 yang berdampak sangat berat terhadap Indonesia, khususnya sektor perbankan dan sangat merugikan negara pada masa itu (Sutedi, 2014: 36). Sehingga hakikat pendirian Otoritas Jasa Keuangan(OJK) bertujuan untuk meningkatkan standar acuan serta mutu pengaturan dan pemeriksaan dalam pengawasan lembaga-lembaga keuangan, terutama industri perbankan Indonesia.

Seiring berkembangnya proses globalisasi dalam sistem keuangan dan pesatnya kemajuan di bidang teknologi informasi serta inovasi finansial telah menciptakan sistem keuangan yang sangat kompleks, dinamis, dan saling berkaitan antar subsektor keuangan baik dalam hal produk maupun kelembagaan. Di samping itu, adanya lembaga jasa keuangan yang memilih hubungan kepemilikan di berbagai subsektor keuangan (konglomerasi) telah menambah kompleksitas transaksi dan iteraksi antar lembaga jasa keuangan dalam sistem keuanagan. Banyaknya permasalahan tingkat sektoral di sektor jasa keuangan, yang meliputi

tindakan moral hazard,sebelum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan,dan terganggunya stabilitas sistem keuangan semakin mendorog diperlukannya pembentukan lembaga pengawasan di sektor jasa keuangan yang terintegrasi (Otoritas\_Jasa\_Keuangan,2013b: 3).

Ide awal pembentukan Otoritas Jasa Keuangan yang sebenarnya adalah hasil kompromi untuk menghindari jalan buntu pembahasan Undang-undang tentang Bank Indonesia oleh Dewan Perwakilan Rakyat. pada awal pemerintahan Presiden Habibie,pemerintah mengajukan rencana Undang-undang ini di samping memberikan independensi, juga mengeluarkan fungsi pengawasan perbankan dari Bank Indonesia. Ide pemisahan fungsi pengawasan dari Bank sentral ini datang dari Helmut Schlesinger,mantan Gubernur Bundes Bank (Bank Sentral Jerman) yang waktu penyusunan rancangan Undang-undang (Kemudian menjadi Undang-undang No. 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia) bertindak sebagai konsultan. Mengambil pola Bank sentral Jerman yang tidak mengawasi Bank.

Di Jerman,pengawasan industri perbankan dilakukan oleh satu badan khusus,yaitu *Bundesaufsichtamt für den Kreditwesen*. Pada waktu rancangan Undang-undang tersebut diajukan muncul penolakan yang kuat dari kalangan DPR dan Bank Indonesia. Sebagai kompromi, disepakati bahwa lembaga yang akan menggantikan Bank Indonesia dalam pengawasan Bank tersebut juga bertugas mengawasi lembaga keuangan lainnya. Hal ini di maksudkan agar tidak terlihat bahwa pemisahan fungsi pengawasan tersebut adalah memangkas kewenangan bank sentral.nantinya Otoritas Jasa Keuangan akan mengawasi seluruh Industri Keuangan.

Berdasarkan Pasal 34 Undang-undang No. 3 Tahun 2004, Otoritas Jasa Keuangan bersifat independen dalam menjalankan tugas dan laporan kepada Badan Pengawas Keuanagan (BPK) dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR).Sebelum Otoritas Jasa Keuangan dibentuk, maka Undang-undangnya harus di buat terlebih dahulu untuk menjadi dasar hukum,sehingga tugas,fungsi,dan wewenang pembinaan dan pengwasan sektor jasa keuangan menjadi teritegrasi dan koordinasi menjadi lebih mudah dan mengakibatkan pengawasan serta regulasinya menjadi efektif (Sutedi, 2014: 37-39).

Sejak setelah itu,pembahasan tentang pembentukan regulasi khusus mengenai Otoritas Jasa Keuangan terus di bahas dalam rapat-rapat terbuka maupun tertutup oleh Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR-RI). Pandangan dari berbagai pihak diuraikan dan penolakan pun kerap terjadi, sehingga ujung tombak dari pembahasan tersebut mendapat titik temu pada tahun 2011 dengan lahirnya Undang-undang No. 21 tahun 2011 yang Mengatur tentang Otoritas Jasa Keuangan yang di sahkan pada tanggal 22 November 2011 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono dan di tandatangani oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Amir Syamsudin di Jakarta. Dalam Undang-undang tersebut diamanahkan bahawa Otoritas Jasa Keuangan mengatur, mengawasi, dan melindungi sektor jasa keuangan Indonesia yang sebelumnya berada di bawah pengawasan Bank Indonesia, dengan lahirnya Undang-undang tersebut membuktikan bahwa pengawasan sektor jasa keuangan di Indonesia masih sanagt di perhatikan lebih, dan fungsi pengawasan di bawah Otoritas Jasa Keuangan dapat berjalan lebih baik sehingga krisis yang terjadi pada 1997-1998 tidak kembali terulang.

Sebelum dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan, pengawasan industri keuangan berjalan terpisah di bawah dua regulator, yaitu Bank Indonesia yang mengawasi perbankan dan Bappepam-LK (Lmbaga Keuangan) yang mengawasi pasar modal dan industri keuanagan Non-Bank(IKNB). Tugas pengawasan industri keuangan non-bank dan pasar modal secara resmi beralih dari Kementerian Keuangan dan Bapepam-LK ke Otoritas jasa keuangan pada 31 Desember 2012. Sedangkan pengawasan di sektor perbankan beralih ke Otoritas Jasa Keuangan pada 31 desember 2013, dan lembaga keuangan mikro (LKM) pada tahun 2015 (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2015a: 2-3).

Pelaksanaan tugas tersebut akan dilakukan oleh kantor pusat Otoritas Jasa Keuangan di Jakarta yang bertempat di gedung Sumitro Djojohadikusumo di kompleks perkantoran Kementerian Keuangan. Selain kantor puser tersebut,tersebar juga 9 (sembilan) kantor Regional otoritas jasa keuangan yang berada di DKI Jakarta (KRI), Jawa Barat (KR2), Jawa Tengah dan DIY (KR3), Jawa Timur (KR4), Sumatera Utara (KR5), dan sulampua (KR6), Sumbang Selatan (KR7), Bali dan Nusa Tenggara (KR8), dan Kalimantan (KR9), Serta 38 kantor Otoritas Jasa Keuangan di Daerah. Kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, berada dalam wilayah kantor regional 5 (lima) Sumatera Utara, dengan wilayah kerja meliputi seluruh provinsi Aceh, termasuk perbankan yang dahulunya berada dalam wilayah kerja kantor perwakilan Bank Indonesia Lhokseumawe. Keberadan kantor Otoritas Jasa Keuangan di daerah akan melanjutkan fungsi, tugas, dan wewenang Bank Indonesia, di antaranya meningkatkan pengawasan industri perbankan yang ada di daerah, termasuk penguatan Bank pembangunan Daerah dan BPR milik pemerintah daerah.

Pada tanggal 6 Januari 2014, tinta sejarah mencatat pendirian kantor Otoritas Jasa Keuangan di provinsi Aceh sebagai ujung tombak pelaksanaan tugas Otoritas Jasa Keuangan untuk memenuhi amanat Undang-undang Otoritas Jasa Keuangan. Kepala Otoritas Jasa Keuangan Aceh pertama adalah M. Lutfi bersama pegawai penugasan telah berhasil mencanangkan fondasi kiprah otoritas jasa keuangan yang berkesinambungan di provinsi Aceh. Pada kesempatan tersebut, Gubernur provinsi Aceh (periode 2012-2017) dr. H. Zaini Abdullah beserta segenap stakeholder lainnya, dari Bank Indonesia, akademisi, aparat, pemerintahan, dan praktisi atau profesional di sektor jasa keuangan menghadiri dan menyaksikan pembukaan selubung papan nama Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh sebagai penanda peresmian kantor Otoritas Jasa Keuangan di provinsi Aceh yang untuk pertama kalinya berada di lantai 2 Gedung Bank Indonesia Provinsi Aceh (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2015b: 7-9).

Dengan pembentukan Otoritas Jasa Keuangan, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga daya saing perekonomian. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain, meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan di sektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. Otoritas Jasa Keuangan dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik, yang meliputi independensi, akuntabilitas, pertanggung jawaban, transparansi, dan kewajaran (*Fairness*).

Visi Misi sebagaimana disebutkan dalam situs resmi otoritas jasa keuangan (2017), adalah sebagai berikut:

## **1. Visi**

Visi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah menjadi lembaga pengawasan 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**

Misi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah:

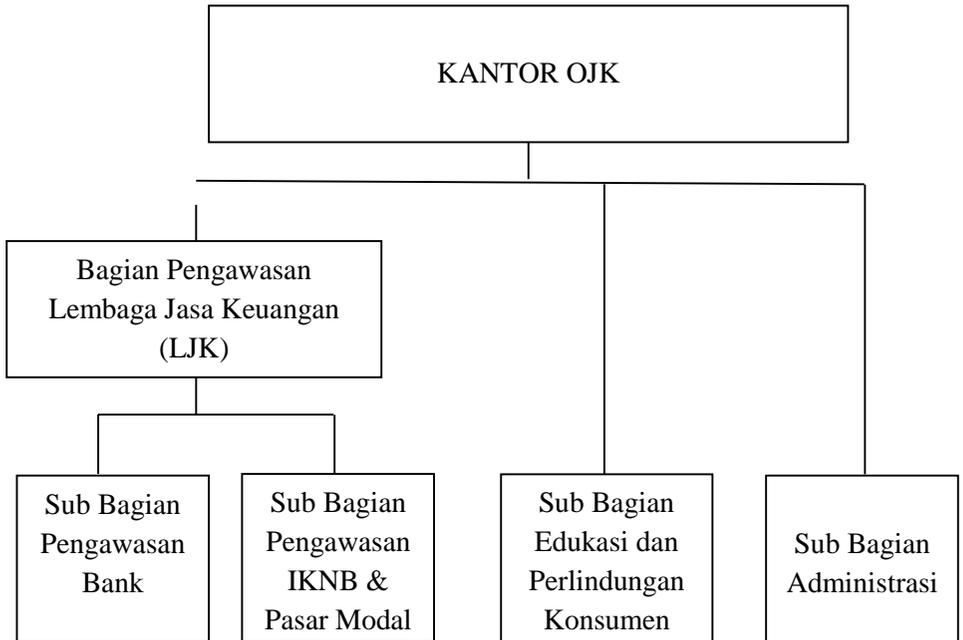
1. Mewujudkan terselenggaranya seluruh kegiatan di dalam sektor jasa keuangan secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel;
2. Mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil;
3. Melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

## **2.2 Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Provinsi Aceh**

Dalam suatu institusi keuangan harus mempunyai struktur organisasi yang jelas dalam menjalankan kegiatan serta tugasnya. Tujuan dari adanya struktur organisasi untuk mengendalikan, menyalurkan, dan mengarahkan perilaku untuk mencapai apa yang dianggap menjadi tujuan institusi keuangan tersebut.

Adapun struktur organisasi otoritas jasa keuangan kantor daerah provinsi Aceh sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi Otoritas Jasa Keuangan Kantor Daerah**  
**Provinsi Aceh**



Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Tugas dan wewenang masing-masing bagian pada Otoritas jasa keuangan provinsi Aceh sebagai berikut:

1. Kepala kantor

Tugas kepala kantor otoritas jasa keuangan provinsi Aceh

- a. Pembinaan teknis dan perkoordinasian serta mediasi/fasilitasi atas penyelenggaraan tugas di bidang pengembangan nilai-nilai kedisiplinan, ketepatan, independansi, dan pengaplikasian budaya kerja otoritas jasa keuangan provinsi Aceh dalam menjalankan tugas masing-masing;

- b. Penyiapan perumusan kebijakan institusi di bidang pelayanan, pengawasan, pengaturan, dan perlindungan bagi konsumen jasa keuangan dan pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) berdasarkan perundang-undangan, peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), Surat peredaran Dewan Komisioner (SDK), Dan Peraturan Dewan Komisioner (PDK);
- c. Pelaksanaan kebijakn institusi di bidang pelayanan, pengawasan, pengaturan, dan perlindungan bagi konsumen jasa keuangan dan pelaku jasa keuangan (PUJK);
- d. Perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur teknis di bidang pengembangan nilai-nilai integritas Otoritas Jasa Keuangan;
- e. Pelaksanaan dan pengendalian admistrasi kantor.

## 2. Pengawasan Bank

Bidang pengawasan bank mempunyai fungsi penyelenggaraan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegritasi pada sektor perbankan. dalam melaksanakan fungsi pokok pengawasan bank otoritas jasa keuangan provinsi Aceh menyelenggarakan tugas:

- a. Melakukan protokol manajemen krisis perbankan;
- b. Melakukan penegakan peraturan di bidang perbankan;
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pihak yang memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran dari Otoritas jasa keuangan dan pihak lain yang bergerak di bidang perbankan;
- d. Menyiapkan rumusan kebijakan di bidang perbankan;
- e. Melaksanakan kebijakan di bidang perbankan sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku;

- f. Melakukan rumusan standar, norma, pedoman, kriteria, dan prosedur di bidang perbankan;
- g. Memberikan bimbingan teknis, dan evaluasi di bidang perbankan;
- h. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Dewan Komisioner.

### 3. Pengawasan IKNB dan pasar modal

Bidang pengawasan IKNB dan pasar modal mempunyai fungsi penyelenggaraan sistem pengaturan dan pengawasan sektor IKNB dan pasar modal yang terintegritasi terhadap keseluruhan kegiatan di sektor jasa keuangan. Dalam melaksanakan fungsi pokok pengawasan IKNB dan pasar modal Otoritas jasa keuangan provinsi Aceh menyelenggarakan tugas:

- a. Melakukan protokol manajemen krisis IKNB, pasar modal, dan edukasi dan perlindungan konsumen;
- b. Melakukan penegakan peraturan di bidang IKNB, pasar modal, dan perlindungan konsumen;
- c. Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap pihak yang memperoleh izin usaha, persetujuan, pendaftaran dari Otoritas Jasa Keuangan dan pihak lain yang bergerak di bidang IKNB dan pasar modal;
- d. Melakukan pembinaan kepada stakeholder terhadap edukasi perlindungan konsumen;
- e. Menyiapkan rumusan kebijakan di bidang IKNB, pasar modal, dan edukasi dan perlindungan konsumen;

- f. Melaksanakan kebijakn di bidang IKNB, pasar modal, dan edukasi dan perlindungan konsumen sesuai dengan perundang-undangan dan peraturan yang berlaku;
- g. Melakukan perumusan standar, norma, pedoman, kriteria dan prosedur dibidang IKNB, pasar modal, serta edukasi dan perlindungan konsumen;
- h. Memberikan bimbingan teknis,dan evaluasi di bidang IKNB, pasar modal, serta edukasi dan perlindungan konsumen;
- i. Melaksanakan tugas lain yang di berikan oleh Dewan Komisioner.

#### 4. Administrasi

Bidang administrasi mempunyai fungsi penyeleggraan sistem perencanaan,dan pelaksanaan yang terintegritasi pada institusi.dalam melaksanakan fungsi pokok administrasi Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh menyelenggarakan tugas:

- a. Merencanakan persiapan kegiatan pekerjaanya sedemikian rupa sehingga penerimaan data, laporan dan informasi dari seluruh bagian terkoordinasi dengan baik dan cepat untuk mengsilkan laporan yang tepat waktu dan relevan;
- b. Melaksanakan semua sistem dan prosedur administrasi keuangan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam perundang-undangan dan di lingkungan institusi;
- c. Mengawasi semua data dan informasi yang di peroleh serta telah di catat dengan cara yang benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- d. Mengawasi fungsi staf sehari-harinya dan memastikan produktivitas dengan inspeksi kualitas kerja;

- e. Mengeluarkan istemasi pengeluaran tahunan dan menuliskan aturan belanja institusi;
- f. Mengarsip surat-surat dan dokumen institusi.

### **2.3 Kegiatan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh**

Dalam sebuah instansi/perusahaan terdapat kegiatan-kegiatan yang mendukung pelaksanaan tugas dan kewenangannya sebuah perusahaan yang bertujuan untuk mendapatkan mencapai visi misi dan memberikan pelayanan terbaik untuk kepentingan semua pihak, begitu pula dengan Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh yang juga melakukan kegiatan-kegiatannya dengan berlanskan undang-undang No. 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, sebagai berikut: “Otoritas Jasa Keuangan, yang selanjutnya di singkat (OJK), adalah lembaga yang independen dan bebas campur tangan dari pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan sebagaimana di maksud dalam undang-undang ini.”

#### **2.3.1 Pengaturan dan Pengawasan sektor Perbankan**

Untuk melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan di sektor perbankan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang:

- a. Pengaturan dan pengawasan mengenai kelembagaan bank yang meliputi:
  - 1. Perizinan untuk pendirian bank, pembukaan kantor bank, anggaran dasar, rencana kerja, kepemilikan, kepengurusan dan sumber daya manusia, merger, konsolidasi dan akuisisi bank, serta pencabutan izin usaha bank;
  - 2. Kegiatan usaha bank, antara lain sumber dana, penyediaan dana, produk hibridasi, dan aktivitas di bidang jasa;

- b. Pengaturan dan pengawasan mengenai kesehatan bank yang meliputi:
  - 1. Likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, kualitas aset, rasio kecukupan modal minimum, batas maksimum pemberian kredit, rasio pinjaman terhadap simpanan, dan pencadangan bank;
  - 2. Laporan bank yang terkait dengan kesehatan dan kinerja bank;
  - 3. Sistem informasi debitur;
  - 4. Pengujian kredit (*credit testing*); dan
  - 5. Standar akuntansi bank;
- c. Pengaturan dan pengawasan mengenai aspek kehati-hatian bank, meliputi:
  - 1. Manajemen resiko;
  - 2. Tata kelola bank;
  - 3. Prinsip mengenal nasabah dan anti pencucian uang; dan
  - 4. Pencegahan pembiayaan terorisme dan kejahatan perbankan; dan
- d. Pemeriksaan bank.

### **2.3.2 Pengaturan sektor jasa keuangan**

Untuk melaksanakan tugas pengaturan, otoritas jasa keuangan mempunyai wewenang:

- a. Menetapkan peraturan pelaksanaan Undang-Undang No. 21 tahun 2011 tentang otoritas jasa keuangan;
- b. Menetapkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;
- c. Menetapkan peraturan dan keputusan otoritas jasa keuangan;

- d. Menetapkan peraturan mengenai pengawasan di sektor jasa keuangan;
- e. Menetapkan kebijakan mengenai pelaksanaan tugas otoritas jasa keuangan;
- f. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan perintah tertulis terhadap lembaga jasa keuangan dan pihak tertentu;
- g. Menetapkan peraturan mengenai tata cara penetapan pengelola statuter pada lembaga jasa keuangan;
- h. Menetapkan struktur organisasi dan infrastruktur, serta mengelola, memelihara, dan menata usahakan kekayaan dan kewajiban; dan
- i. Menetapkan peraturan mengenai tata cara pengenaan sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

### **2.3.3 Penetapan sektor jasa keuangan**

Untuk melaksanakan tugas pengawasan, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang:

- a. Menetapkan kebijakan operasional pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan;
- b. Mengawasi pelaksanaan tugas pengawasan yang dilaksanakan oleh Kepala Ekslektif;
- c. Melakukan pengawasan, pemeriksaan, penyidikan, perlindungan konsumen, dan tindakan lain terhadap lembaga jasa keuangan, pelaku, dan/atau penunjang kegiatan jasa keuangan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan;

- d. Memberikan perintah tertulis kepada lembaga jasa Keuangan dan/atau pihak tertentu;
- e. Melakuakn penunjukan pengelola statuter;
- f. Menetapkan penggunaan pengelola statuter;
- g. Menetapkan sanksi administratif terhadap pihak yang melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan; dan
- h. Memberikan dan/atau mencabut:
  - 1. Izin usaha;
  - 2. Izin orang perseorangan;
  - 3. Efektifnya pernyataan pendaftaran;
  - 4. Surat tanda daftar;
  - 5. Persetujuan melakukan kegiatan usaha;
  - 6. Pengesahan;
  - 7. Persetujuan atau penetapan pembubaran; dan
  - 8. Penetapan lain.

Sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.

#### **2.4 Keadaan Personalia**

Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh memiliki 37 (tiga puluh tujuh) orang pegawai, yang terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) karyawan dan 10 (sepuluh) karyawan. Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh memiliki susunan organisasi yang terdiri dari 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala kantor, dan (satu) orang bertugas menjadi agendaris kepala kantor, dan otoritas jasa keuangan provinsi Aceh memiliki 3 bidang yaitu:

1. Bagian pengawas Bank bertugas sebagai pengawasan dan audit perbankan yang kantor pusatnya berada di Aceh juga merangkap sebagai tim penilai pertama melalui pengawasan dan laporan audit dengan menggunakan sistem RBS (*Risk Based Supervition*). Pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang bertugas sebagai kepala bagian, 2 (dua) orang karyawan, dan 2 (dua) orang calon karyawan.
2. Bagian pengawasan IKNB dan pasar modal bertugas mengawasi dan audit lembaga keuangan non-bank, seperti peransurian, tabungan pensiun, lembaga pembiayaan, dan lainnya, juga di bidang pasar modal. Di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh saat ini belum mempunyai bidang khusus yang menangani tentang edukasi dan perlindungan konsumen, sehingga bidang edukasi dan perlindungan konsumen berada di bawah kassubag pengawasan IKNB dan pasar modal. pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang bertugas sebagai kepala bagian, 1 (satu) orang bertugas sebagai karyawan Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK), 3 (tiga) orang bertugas sebagai karyawan, dan 1 (satu) orang bertugas sebagai pegawai calon karyawan.
3. Bagian Administrasi bertugas membantu kepala kantor dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang arsip, informasi, dan kegiatan yang bersangkutan dengan internal institusi, serta pelaksanaan pelayanan berdasarkan sistem operasional dan peraturan pemerintah dan institusi. pada bagian ini terdapat 1 (satu) orang yang menjadi kepala bagian, 4 (empat) orang karyawan, 3 (tiga) orang bertugas sebagai mesegger, 3 (orang) bertugas sebagai driver, 9 (sembilan) orang yang bertugas

sebagai satpam, dan 3 (tiga) orang yang bertugas sebagai cleaning service.

Karyawan dan karyawan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh mempunyai background pendidikan yang berbeda-beda, mulai dari SMA/Sederajat, Diploma III (D3), Strata satu (S1), dan Strata Dua (S2). Namun pada otoritas jasa keuangan provinsi Aceh pegawai dengan jenjang Strata (S1) lebih dominan dibandingkan dengan jenjang pendidikan SMA dan Diploma III (D3).

## **BAB TIGA**

### **HASIL KEGIATAN KERJA PRAKTIK**

#### **3.1 Kegiatan Kerja Praktik**

Kegiatan kerja praktik di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh yang telah penulis ikuti selama 30 hari kerja yaitu dari tanggal 10 Juni 2016 sampai 24 Maret 2017, penulis ditempatkan pada bagian pengawasan bank, dan edukasi dan perlindungan konsumen. Penulis melakukan beberapa kegiatan sesuai bidang yang ditempatkan. Kegiatan yang telah penulis lakukan selama melaksanakan kerja praktik pada Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh adalah sebagai berikut:

##### **3.1.1 Bidang pengawasan bank**

Kegiatan dilakukan selama melaksanakan kerja praktik pada bagian pengawasan bank di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh adalah:

1. Mengarsip berkas laporan outside bank umum dan BPR/S, memisahkan berkas antar institusi, mencatat tanggal permohonan berkas tersebut, mencatat tanggal permohonan diterima, dan mencatatnya pada jurnal arsip.
2. Menerima permohonan izin pembukaan Kantor Cabang Pembantu (KCP) untuk seterusnya diserahkan kepada PCS pengawasan bank untuk diberikan kepada Kasubbag pengawasan bank, membuat surat Catatan Dinas (CD) untuk di tanda tangani oleh kabubbag pengawasan bank, mencatat tanggal berkas permohonan tersebut, mencatat tanggal berkas permohonan diterima, kemudian mencatatnya ke jurnal arsip.
3. Memberikan kode nomor pada buku, memberi sampul buku, dan mengatur buku sesuai dengan kode nomor pada buku di

perpustakaan yang menjadi tanggung jawab bagian pengawasan bank dengan menggunakan sistem *dewey decimal classification*, menginput kode buku ke file perpustakaan

### 3.1.2 Bidang pengawasan industri keuangan non-bank (IKNB) dan pasar modal

Kegiatan dilakukan selama melaksanakan kerja praktik pada bagian pengawasan IKNB dan pasar modal tepatnya bagian edukasi dan perlindungan konsumen di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh adalah:

1. Mengarsip permohonan berkas pengaduan konsumen yang belum di arsip, mencatat tanggal berkas permohonan diterima, dan mencatatnya pada buku agenda pengaduan.
2. Menerima permohonan berkas pengaduan konsumen, memberikan stempel pada berkas permohonan tersebut, mencatat tanggal berkas permohonan diterima, dan mencatatnya pada buku agenda pengaduan.
3. Membawa berkas permohonan pengaduan konsumen yang telah selesai dibuat kepada petugas edukasi dan perlindungan konsumen untuk ditandatangani dan ditindaklanjuti.
4. Mengarahkan konsumen sebelum bertemu dengan petugas edukasi dan perlindungan konsumen.
5. Memanggil dan menginformasikan petugas edukasi dan perlindungan konsumen perihal konsumen pengaduan yang menunggu di ruang pengaduan.
6. Membantu melayani konsumen yang ingin melakukan pengaduan dan mengecek penyelesaian pengaduan.

7. Memberikan informasi pertama tentang perlindungan konsumen kepada konsumen pengaduan sebelum petugas edukasi dan perlindungan konsumen menemui konsumen.
8. Membantu persiapan oenjdistribusian buku kepada siswa SD, SMP, SMA untuk edukasi dan perlindungan konsumen tahap awal dengan jalur pencegahan.
9. Mengikuti sosialisasi tentang pelayanan pertama terhadap konsumen pengaduan.
10. Mengikuti *Capacity Building* tentang manajemen resiko UMKM dari pembiayaan perbankan untuk mengedukasi bank dan perlindungan konsumen jasa keuangan
11. Menerima permohonan izin peminjaman mobil si MOLEK (mobil edukasi keuangan) Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh untuk seterusnya diserahkan kepada petugas edukasi dan perlindungan konsumen, mencatat tanggal berkas permohonan tersebut, mencatat tanggal berkas permohonan diterima, kemudian mencatatnya ke jurnal arsip.

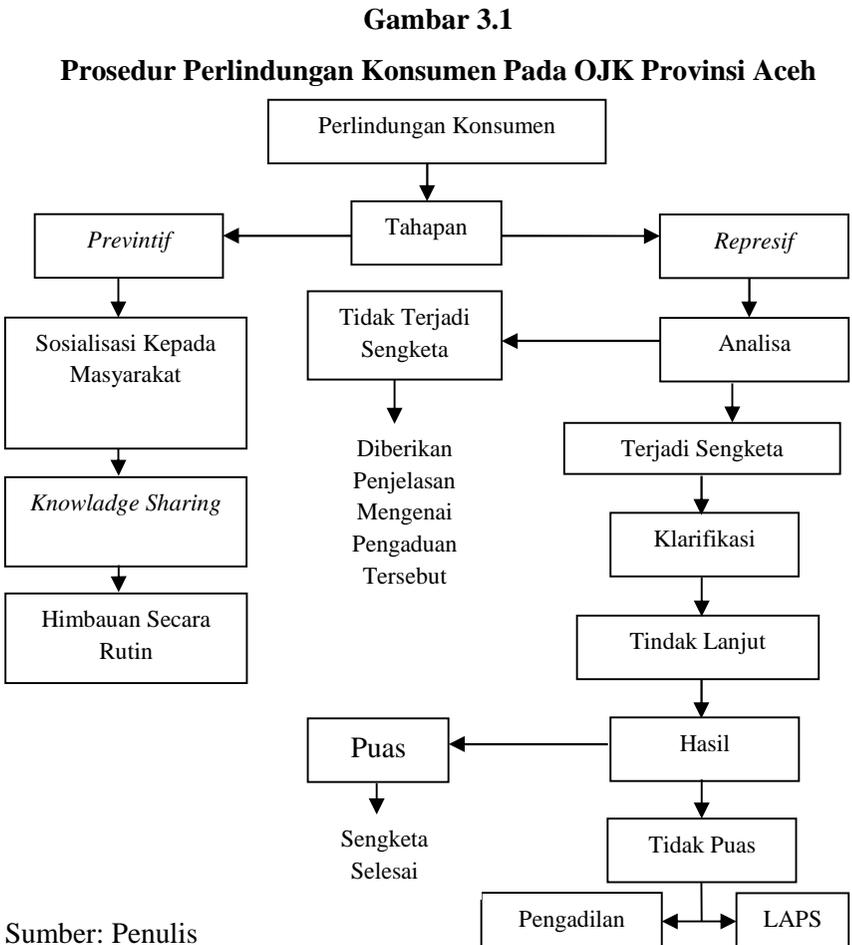
### **3.2 Bidang Kerja Praktik**

Selama kerja praktik pada Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh berlangsung, penulis lebih dominan ditempatkan di bagian edukasi dan perlindungan konsumen. Adapun kegiatan yang dilakukan selama di bagian edukasi dan perlindungan konsumen adalah membantu pekerjaan-pekerjaan karyawan dalam memberi pelayanan kepada konsumen. Banyak konsumen yang ingin dilayani, dalam perihal tentang adanya konsumen yang ingin berkonsultasi (*walk in*) melalui permasalahan di industri jasa keuangan, dan konsumen yang ingin melakukan pengaduan.

### 3.2.1 Presedur perlindungan konsumen

Dalam upaya perlindungan konsumen ada dua tahapan yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, yaitu *Preventif* atau pencegahan dengan mengedukasi, dan *Represif* atau pemberian tindakan kepada pelaku usaha jasa keuangan.<sup>1</sup>

Adapun bagan perlindungan konsumen sebagai berikut:



Sumber: Penulis

<sup>1</sup> Wawancara dengan Rahmad Hidayah, Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 17 Maret di Banda Aceh.

## 1. *Preventif*

- a. Melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai karakteristik kegiatan penghimpunan dana dan pengelolaan operasional. Sosialisasi dan edukasi ini dilakukan dengan berbagai cara, seperti seminar, *workshop*, pelatihan, menjadikan pelajaran Otoritas Jasa Keuangan kedalam kurikulum sekolah, baik SD, SMP, dan SMA. Hal ini dilakukan mengingat rendahnya tingkat literasi keuangan atau pemahaman terhadap produk-produk jasa keuangan yang digunakan masyarakat.
- b. *Knowledge Sharing* dengan penegak hukum dan regulator di provinsi Aceh, merupakan sosialisasi, edukasi, dan *sharing* informasi dengan pihak penegak hukum untuk kemudian dapat diterapkan kedalam tata kerja, dan kemudian dapat di sampaikan kepada masyarakat.
- c. Himbauan secara rutin:
  - Legalitas Perusahaan
  - Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) bukan izin penghimpunan dana
  - Waspada terhadap imbal hasil yang sangat tinggi dalam waktu singkat
  - Keberadaan Satgas Waspada Investasi

Menurut kepala kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, tingkat literasi keuangan atau pemahaman masyarakat atas produk-produk industri jasa keuangan di Aceh sepanjang januari sampai maret 2017 adalah 29% dan terjadi peningkatan sebesar 8% dari tahun 2016 yang tingkat literasi keuangannya hanya 21%. Peningkatan ini terjadi

karena semakin bertambahnya pemahaman masyarakat dan sosialisasi yang merata kepada masyarakat dari lembaga jasa keuangan, serta semakin tingginya keinginan masyarakat untuk memahami produk-produk sektor jasa keuangan. Akan tetapi, peningkatan yang terjadi saat ini masih sangat jauh dari angkat yang diharapkan, karena tidak seimbang antara literasi keuangan dengan tingkat inklusi keuangan atau konsumsi konsumen di Aceh yang sangat tinggi, bahkan mencapai angka 70% sepanjang tahun 2017. Dan ini berbanding terbalik dengan tingkat literasi dan inklusi keuangan di daerah yang lain. Oleh karena demikian, pemberian edukasi terhadap konsumen sektor jasa keuangan perlu untuk terus ditingkatkan untuk meningkatkan angka literasi keuangan masyarakat, khususnya masyarakat di Aceh agar terus dapat memanfaatkan produk-produk industri jasa keuangan tanpa adanya kecurangan dari pelaku usaha jasa keuangan terhadap konsumen sektor jasa keuangan.<sup>2</sup>

## 2. *Represif*

- a. Dengan pemberian fasilitas penyelesaian sengketa oleh Otoritas Jasa Keuangan. Fasilitas yang diberikan bisa berbagai macam, mulai dari analisa dugaan pelanggaran ketentuan perdata, hingga perlindungan konsumen dengan menggugat perdata pelaku usaha jasa keuangan ke pengadilan negeri.
- b. Tindakan penghentian kegiatan atau tindakan lain. Tindakan terhadap pelaku usaha jasa keuangan tidak langsung diberikan setelah adanya pengaduan dari masyarakat. Akan tetapi, tindakan tersebut akan diberikan setelah dilakukan

---

<sup>2</sup> Wawancara dengan Achmad Wijaya Putra, Kepala Kantor Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 16 Maret 2017 di Banda Aceh.

langkah-langkah tertentu, seperti analisis terhadap pengaduan yang diadukan konsumen. Sehingga terbukti melanggar ketentuan dan melakukan kecurangan terhadap konsumen, maka lembaga jasa keuangan akan mendapatkan tindakan, seperti ganti rugi senilai yang merugikan konsumen, pengiriman surat pembinaan terhadap lembaga jasa keuangan, dan pembatasan ekspansi bisnis. Pembatasan ekspansi bisnis sampai saat ini belum pernah terjadi di Aceh.

- c. *Alternative Dispute Solution* atau pembelaan hukum (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2015a: 317-318), yang dilakukan Otoritas Jasa Keuangan dapat berupa gugatan ke pengadilan dilakukan Otoritas Jasa Keuangan setelah dilakukan mediasi antara konsumen dengan pelaku usaha jasa keuangan, dan tanpa adanya permintaan dari kedua belah pihak yang bersengketa. Akan tetapi, gugatan perdata ke pengadilan belum pernah terjadi di Aceh.

### 3.2.2 Syarat dan ketentuan pengaduan konsumen

Syarat dan ketentuan melakukan pengaduan di Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh maupun di daerah-daerah lain mengacu kepada pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.<sup>3</sup>

Pemberian fasilitas penyelesaian pengaduan konsumen oleh otoritas Jasa Keuangan dilakukan terhadap pengaduan yang berindikasi sengketa di sektor jasa keuangan yang berindikasi sengketa dan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

---

<sup>3</sup> Wawancara dengan Rahmad Hidayah, Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 17 Maret di Banda Aceh.

- a. Konsumen mengalami kerugian finansial yang ditimbulkan oleh:
  1. Pelaku Usaha Jasa Keuangan di bidang perbankan, pasar modal, dana pensiun, asuransi jiwa, pembiayaan, perusahaan gadai, atau pinjaman paling banyak sebesar Rp. 500.000.000,00 (lima ratus juta rupiah)
  2. Pelaku usaha jasa keuangan di bidang asuransi umum paling banyak sebesar Rp750.000.000,00 (tujuh ratus lima puluh juta rupiah)
- b. Konsumen mengajukan permohonan secara tertulis disertai dengan dokumen pendukung yang berkaitan dengan pengaduan
- c. Pelaku Usaha Jasa Keuangan telah melakukan upaya penyelesaian pengaduan namun konsumen tidak dapat menerima penyelesaian tersebut atau telah melewati batas waktu sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan ini
- d. Pengaduan yang diajukan bukan merupakan senketa yang sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga arbitase atau pengadilan, atau lembaga mediasi lainnya
- e. Pengaduan yang diajukan bersifat keperdataan
- f. Pengaduan yang diajukan belum pernah difasilitasi oleh Otoritas Jasa Keuangan; dan
- g. Pengajuan penyelesaian pengaduan tidak melebihi 60 (enam puluh) hari kerja sejak tanggal surat hasil penyelesaian Pengaduan yang disampaikan Pelaku Usaha Jasa Keuangan kepada Konsumen (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2013).”

Setelah melengkapi syarat dan ketentuan pengaduan konsumen yang dimaksudkan dalam Pasal 41 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No 1

Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, maka pelaporan pengaduan konsumen kepada Otoritas Jasa Keuangan dapat dilakukan selama jam kantor, yaitu jam 08.00 s.d 17.00 WIB, dan dapat dilaporkan melalui:

- a. Email, ke alamat [konsumen@ojk.go.id](mailto:konsumen@ojk.go.id)
- b. Telepon, ke nomor (kode area) 1500 655
- c. Fax, ke nomor +62 (21) 386-6032
- d. Online, ke website [konsumen.ojk.co.id](http://konsumen.ojk.co.id)
- e. Surat, dengan format pengiriman “Anggota Dewan Komisiner OJK, Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen, menara Radius Prawiro lantai 2, Komplek Perkantoran Bank Indonesia, Jl. M. H. Thamrin No. 2 Jakarta.
- f. *Walk in* (datang langsung), ke alamat “kantor pusat : Menara Radius prawiro lantai 2, komplek, Perkantoran Bank Indonesia Jl. M. H. Thamrin No. 2 Jakarta” atau “Di seluruh kantor Regional/Kantor OJK di seluruh Indonesia” ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2017).

### 3.2.3 Jenis-jenis pengaduan konsumen

Perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan bertujuan untuk menciptakan sistem perlindungan konsumen yang andal, meningkatkan pemberdayaan konsumen, dan menumbuhkan kesadaran pelaku usaha jasa keuangan. Pasal 40 Undang-Undang No. 21 Tahun 2011 Otoritas Jasa Keuangan menjelaskan bahwa “konsumen dapat menyampaikan pengaduan kepada Otoritas Jasa Keuangan yang berindikasi: (i) sengketa antara pelaku jasa keuangan dengan konsumen; dan (ii) pelanggaran atas ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan.” Semenjak di resmikan kantor Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh pada

tahun 2014, banyak pengaduan yang dilaporkan oleh konsumen, perbankan mendominasi laporan pengaduan tersebut, seterusnya asuransi dan lembaga pembiayaan. Setiap tahun mulai dari tahun 2014 sampai maret 2017 laporan pengaduan dari konsumen, sektor perbankan yang selalu menjadi lembaga dengan pengaduan konsumen terbanyak.<sup>4</sup> Perbankan, Asuransi, dan lembaga pembiayaan adalah tiga jenis sektor jasa keuangan yang sampai saat ini menjadi pengaduan konsumen jasa keuangan di Aceh.

Berdasarkan hasil rekapitulasi dari seluruh laporan pengaduan konsumen tiga sektor di atas yang masuk pata Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh (periode 1 januari sampai 31 desember 2015), terdapat total 19 laporan yang dikelompokkan berdasarkan sektor pengaduan, 11 diantaranya adalah pengaduan di sektor perbankan, dan sisa 8 pengaduan di sektor Industri Keuangan Non-Bank (IKNB), seluruh pengaduan yang dilaporkan pada tahun 2015 telah selesai di tindak lanjuti oleh Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh. untuk hasil rekapitulasi di tahun 2016 (sampai dengan 31 desember 2016), Otoritas jasa Keuangan Provinsi Aceh telah memberikan layanan kepada sebanyak 86 layanan konsumen, baik pemberian informasi, penerimaan informasi maupun pengaduan. Terdapat 8 pengaduan konsumen sektor Perbankan, 5 pengaduan sektor Industri keuangan Non-Bank (IKNB), dan 15 tembusan pengaduan, serta 58 layanan penerimaan informasi berupa *walk in* ke kantor Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh. Adapun laporan pengaduan yang terkait kegiatan investasi ilegal yang di sampaikan ke Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh sampai saat ini masih belum ada. Seluruh pengaduan tahun

---

<sup>4</sup> Wawancara dengan Rahmad Hidayah, Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 17 Maret di Banda Aceh.

2016 tersebut telah selesai ditindaklanjuti oleh Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh dengan status selesai. (tabel 3.1)

**Tabel 3.1**

**Total Pengaduan Konsumen Berdasarkan Sektor Tahun 2015-2016**

Sektor	Penerimaan Pengaduan		Tembusan Pengaduan		Walk-In		Status Selesai	
	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016
Perbankan	11	8					11	8
Industri Keuangan Non-Bank (IKNB)	8	5	-	15	-	58	8	5

Sumber: Petugas Bagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen

### 3.2.4 Mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen

Mekanisme penyelesaian pengaduan konsumen yang di terapkan pada OJK provinsi Aceh meliputi dua tahap, yaitu:<sup>5</sup>

#### 1. Tahap penyelesaian oleh PUJK

Sebelum mengajukan pengaduan kepada OJK Aceh, konsumen harus terlebih dahulu melakukan pengaduan kepada industri jasa keuangan yang bersangkutan untuk diselesaikan. Tahap penyelesaian oleh PUJK ini meliputi:

- a. Konsumen mengajukan pengaduannya kepada pihak industri jasa keuangan sesuai keluhannya.
- b. Setelah pihak industri jasa keuangan menerima pengaduan konsumen tersebut, pihak industri langsung memproses

---

<sup>5</sup> Wawancara dengan Rahmad Hidayah, Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 17 Maret di Banda Aceh.

pengaduan tersebut dengan memberikan formulir pengaduan atau permintaan konsumen yang harus di isi oleh konsumen yang bersangkutan, sekaligus meminta tenggang waktu penyelesaian pengaduan kepada konsumen, yaitu paling lambat 20 hari kerja setelah tanggal penerimaan pengaduan. Dan apabila tidak diselesaikan selama tenggang waktu tersebut dalam keadaan tertentu, maka dapat diperpanjang selama 20 hari kerja berikutnya, serta mengirim tebusan pengaduan kepada OJK secara manual yaitu melalui pengiriman laporan secara fisik dan di sampaikan secara elektronik melalui Sistem Pelayanan konsumen Terintegritasi Sektor jasa keuangan (Otoritas\_jasa\_keuangan, 2014).

- c. Ketika formulir pengaduan atau permintaan konsumen telah diisi, selanjutnya konsumen mendatangi pihak industri jasa keuangan sesuai tenggang waktu yang di berikan.

## 2. Tahap penyelesaian oleh OJK

Setelah mengajukan pengaduan ke pihak industri jasa keuangan dan hasilnya sama-sama mengakui tidak bersalah, sedangkan konsumen belum puas dengan hasil yang diterima dari penyelesaiannya tersebut, maka konsumen bisa melanjutkan pengaduan tersebut kepada OJK dengan membawa berita acara yang diperoleh industri yang bersangkutan. Tahap ini meliputi;<sup>6</sup>

- a. Konsumen mengajukan pengaduannya kepada OJK, baik secara manual maupun elektronik melalui sistem pelayanan

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Rahmad Hidayah, Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen Otoritas Jasa Keuangan Provinsi Aceh, pada tanggal 17 Maret di Banda Aceh.

konsumen Terintegrasi Sektor jasa keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2014).

- b. Petugas Edukasi dan Perlindungan konsumen akan menginput pengaduan konsumen tersebut selambat-lambatnya 3 hari kerja
- c. Petugas Edukasi dan Perlindungan Konsumen diberikan waktu untuk menganalisa pengaduan paling lambat 10 hari kerja. Apakah pengaduan tersebut terdapat unsur pelanggaran ketentuan perdata? Jika ada maka akan di teruskan
- d. Setelah menganalisa dan di temukan terdapat pelanggaran ketentuan perdata, maka konsumen dan PUJK akan di panggil secara bergantian ke kantor OJK untuk di kaji lebih mendalam mengenai pengaduan tersebut.
- e. Jika PUJK dinyatakan bersalah dan melanggar ketentuan perdata, maka akan diberikan sanksi. Akan tetapi, jika dinyatakan tidak bersalah maka konsumen akan diberikan penjelasan dan pengertian perihal pengaduan tersebut.
- f. Jika PUJK dan konsumen keberatan dengan hasil dari penyelesaian di OJK, maka OJK akan melakukan proses mediasi. Jika salah satu jmasih juga keberatan, maka dapat diteruskan ke lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) atau ke pengadilan. Dan OJK mempunyai kewenangan menggugat perdata PUJK ke pengadilan bukan karena permintaan konsumen, jika dinyatakan PUJK bersalah.

### 3.3 Teori Yang Berkaitan

#### 3.3.1 Pengertian perlindungan konsumen

Pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian Bank (Banak\_Indonesia, 2005). Konsumen adalah pihak-pihak yang menempatkan dananya dan/atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di Lembaga Jasa Keuangan antara lain nasabah pada perbankan, permodal di pasar modal, pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada Dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan (Republik\_Indonesia, 2011).

Perlindungan konsumen merupakan sarana untuk meningkatkan pengetahuan-pengetahuan kepada PUJK dan pengawasan terhadap pelaksanaan perlindungan konsumen sebagaimana telah diatur dalam POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor jasa keuangan. Perlindungan konsumen adalah perangkat hukum yang diciptakan untuk melindungi dan terpenuhinya hak konsumen. Sebagai contoh, para penjual diwajibkan menunjukkan tanda harga sebagai tanda pemberitahuan kepada konsumen (id.wikipedia.org, 2017). Perlindungan konsumen adalah perlindungan terhadap konsumen dengan cakupan perilaku pelaku usaha Jasa Keuangan (Otoritas\_Jasa\_keuangan, 2013).

#### 3.3.2 Landasan hukum perlindungan konsumen

Terdapat beberapa landasan hukum perlindungan konsumen, baik itu Undang-undang maupun peraturan –peraturan lainnya, yaitu:

1. Undang-undang No 8 tahun 1999 tentang perlindungan konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999

- Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3821) (Republik\_Indonesia, 1999)
2. Peraturan pemerintah Indonesia Nomor 58 tahun 2001 tentang pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan perlindungan konsumen (Republik\_Indonesia, 2001)
  3. Pasal 4 dan pasal 28 sampai dengan 31 undang-undang No 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (Republik\_Indonesia, 2011)
  4. Peraturan Otoritas jasa keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2013)
  5. Peraturan otoritas jasa keuangan Nomor 01/POJK.07/2014 tentang lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2014)
  6. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2014)
  7. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/SEOJK.07/2014 tentang penyampaian informasi dalam rangka pemasaran produk atau layanan jasa keuangan (Otoritas\_Jasa\_Keuangan, 2014).
  8. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 7/SEOJK.07/2015 tentang pedoman penilaian lembaga alternatif penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan (Otoritas\_Jasa-Keuangan, 2015).

### 3.3.3 Tujuan perlindungan konsumen

Tujuan perlindungan konsumen adalah untuk mewujudkan kemaslahatan bagi umat manusia. Sedangkan tujuan perlindungan konsumen menurut UUPK sebagaimana di maksudndalam pasal 3 adalah (Republik\_Indoneia, 1999):

1. Meningkatkan kesadaran, kemampuan dan kemandirian konsumen untuk melindungi diri
2. Mengangkat harkat dan martabat konsumen dengan cara menghindarkan dari akses negatif, pemakaian barang dan/atau jasa
3. Meningkatkan pemberdayaan konsumen dalam memilih, menentukan dan menuntut hak-haknya sebagai konsumen
4. Menciptakan sistem perlindungan konsumen yang mengandung unsur kepastian hukum dan keterbukaan informasi, serta akses untuk mendapat informasi
5. Menumbuhkan kesadaran pelaku usaha mengenai pentingnya perlindungan konsumen sehingga tumbuh sikap yang jujur dan bertanggung jawab dalam berusaha
6. Meningkatkan kualitas barang adan/atau jasa yang menjamin kelangsungan usaha produk barang dan/atau jasa, kesehatan, kenyamanan, keamanan, dan keselamatan konsumen.

### 3.3.4 Perlindungan konsumen dalam perspektif islam

Setelah Muhammad Saw diangkat menjadi Rasul, konsumen mendapatkan perhatian yang cukup besar dalam ajaran Islam, baik dalam Al-Qu'an maupaun Hadist. Bisnis yang adil dan jujur menurut Al-Qur'an adalah bisnis yang tidak menzhalimi dan tidak pula di zhalimi. Allah Swt berfirman dalam Surat Al-Baqarah ayat 279:

فَإِنْ لَّمْ تَفْعَلُوا فَأْذَنُوا بِحَرْبٍ مِّنَ اللَّهِ وَرَسُولِهِ ۗ وَإِنْ  
تُتِبْتُمْ فَلَكُمْ رُءُوسُ أَمْوَالِكُمْ لَا تَظْلِمُونَ وَلَا

تُظْلَمُونَ

Al-Baqarah (2): 279

Maka jika kamu tidak mengerjakan (meninggalkan sisa riba), Maka ketahuilah, bahwa Allah dan Rasul-Nya akan memerangimu. dan jika kamu bertaubat (dari pengambilan riba), Maka bagimu pokok hartamu; kamu tidak Menganiaya dan tidak (pula) dianiaya.

Sepintas ayat ini memang berbicara tentang riba, tetapi secara implisit mengandung pesan-pesan perlindungan konsumen. Di akhir ayat di sebutkan tidak menganiaya dan tidak dianiaya (tidak menzalimi dan tidak pula dizhalimi). Dalam konteks bisnis, potongan pada akhir ayat tersebut mengandung perintah perlindungan konsumen, bahwa antara pelaku usaha dan konsumen dilarang untuk saling menzalimi atau merugikan satu dengan yang lainnya. Hal ini berkaitan dengan hak-hak konsumen dan juga hak-hak pelaku usaha (produsen). Konsep bisnis dalam Islam harus dilandasi oleh nilai-nilai dan etika yang menjunjung tinggi kejujuran dan keadilan.

Setelah Rasulullah Saw hijrah dari Makkah ke Madinah, beliau sebagai pemimpin agama dan sekaligus sebagai pemimpin negara, praktek bisnis yang tidak adil dan mengarah pada kezaliman dilarang dan dihapuskan. Seperti penahanan stok, spekulasi, kolusi oligarki, pembatalan informasi penting tentang produk, penjualan dengan sumpah palsu, atau informasi menyesatkan (Zulham, 2013:41-43).

### 3.4 Evaluasi Kerja Praktik

Setelah menjelaskan lebih lanjut tentang prosedur perlindungan konsumen kepada OJK provinsi Aceh, penulis tidak melihat adanya kesenjangan antara teori dengan pelaksanaan praktiknya, karena OJK provinsi Aceh telah memberikan perlindungan dengan baik dan sesuai dengan POJK No 1 tahun 2013 tentang perlindungan konsumen. Yaitu dalam hal prosedur perlindungan konsumen, pihak OJK Provinsi Aceh melakukan dua tahap, dimana pada awalnya melakukan pencegahan (*preventuf*) dan selanjutnya tindakan (*Reoresif*) terhadap pengaduan yang di lakukan oleh konsumen dengan ketentuan pengaduan tersebut telah di laporkan kepada pihak industri jasa keuangan terkait dan baru akan diproses jika terdapat pelanggaran ketentuan perdata.

OJK provinsi Aceh telah menjalankan mekanisme pemberian dan pelayanan terhadap untuk edukasi dan perlindungan konsumen yang sesuai dengan sangat baik. Mekanisme perlindungan konsumen sesuai dengan prosedur yang berlaku, dengan adanya syarat-syarat dan ketentuan yang harus diikuti oleh konsumen maupun lembaga terkait. Banyak konsumen yang meminta supaya sengketaanya dengan pihak industri jasa keuangan cepat mendapatkan penyelesaian tanpa mengakui prosedur yang telah ditetapkan dalam POJK, maka petugas tidak bisa menerima permintaan konsumen tersebut karena petugas tetap mengikuti prosedur yang berlaku dan menganalisa sengketa tersebut.

## **BAB EMPAT**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil laporan kerja praktik yang telah di bahas dalam bab-bab sebelumnya penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa:

1. Prosedur perlindungan konsumen dijalankan melalui dua tahap, yaitu tahap *preventiv* atau tahap pencegahan terjadinya sengketa dengan mengedukasi kepada masyarakat, penegak hukum dan himbauan secara rutin mengenai legalitas perusahaan, surat izin, waspada terhadap imbal hasil yang tinggi, dan keberadaan satgas waspada investasi. dan tahap *represiv* atau tahap tindakan yang dijalankan ketika terjadinya sengketa dengan pemberian fasilitas terhadap konsumen, tindakan penghentian kegiatan, dan pembelaan hukum tanpa permintaan dari konsumen.
2. Mekanisme perlindungan konsumen pada OJK Provinsi Aceh diterapkan berdasarkan peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 01/POJK.07/2013 tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan, dimana dalam POJK tersebut disebutkan bahwa konsumen harus terlebih dahulu menyelesaikan sengketanya dengan industri jasa keuangan terlebih dahulu sebelum melakukan pengaduan pada OJK provinsi Aceh. Dan juga berdasarkan surat edaran OJK No 2/SEOJK.07/2014 tentang pelayanan dan penyelesaian pengaduan konsumen pada pelaku usaha jasa keuangan yang menjadi penjelasan mengenai mekanisme atau alur penyelesaian pengaduan konsumen pada OJK dalam rangka melakukan perlindungan konsumen. Edukasi dan perlindungan

konsumen adalah bagian dari salah satu bentuk pelayanan dan perlindungan OJK terhadap konsumen, perlindungan yang dapat di peroleh berupa edukasi mengenai industri jasa keuangan untuk pencegahan, pelayanan pengaduan, penyelesaian pengaduan, sampai kepada pembelaan hukum tanpa diminta oleh konsumen.

## **4.2 Saran**

Adapun saran-saran dari hasil kerja praktik pada OJK provinsi Aceh yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Sebaiknya besar atau tidaknya pengaduan yang di adukan, konsumen di ajak ke ruangan khusus, atau terasa nyaman dalam menyampaikan pengaduan, tidak hanya untuk pengaduan yang besar saja.
2. Sebaiknya petugas bagian edukasi dan perlindungan konsumen ditambah, supaya proses pelayanan dan penyelesaiannya cepat dan maksimal, dimana pada saat ini tidak lebih dari dua orang yang menjadi petugas edukasi dan perlindungan konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Mahdi Rizqullah. 2009. *Biografi Rasulullah, Sebuah studi analisis Berdasarkan Sumber-sumber Autentik*. Jakarta: Qisthi Press.
- Asshiddiqie, Jimly. 2000. "Dimensi Konseptual dan Prosedural Pemajuan Hak Asasi Manusia Dewasa ini, Perkembangan ke Arah Pengertian Hak Asasi Manusia Generasi ke empat", Paper Diskusi Terbatas tentang Perkembangan pemikiran mengenai Hak Asasi Manusia. *Institute for democracy and human rights*. Jakarta: The Habibie Center.
- Bank\_Indonesia. 2005. Pengaturan Bank Indonesia No. 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
- Departemen Agama. 2007. *Al-Quran dan Terjemahannya*. Bogor: Sygma.
- Fibrian, Nurul. 2015 "Perlindungan Konsumen Dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Melalui jalur Litigasi", *Jurnal Hukum Acara Perdata ADHAPER*, Vol. 1 No. 1 (Januari-Juni): 112.
- Hakim, Lukmanul. 2015 "Analisis Alternatif Penyelesaian Sengketa Antara Pihak Nasabah dengan Industri Jasa Keuangan pada Era Otoritas Jasa Keuangan (OJK).*Jurnal keadilan progresif*, Vol 6 No. 2 (November), Bandar Lampung.
- <http://konsumen.ojk.go.id/User/Login?ReturnUrl=%2f> Diakses pada tanggal 19 maret 2017
- <http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/pages/Visi-Misi.aspx> Diakses pada tanggal 19 maret 2017
- [http://id.wikipedia.org/wiki/perlindungan\\_konsumen](http://id.wikipedia.org/wiki/perlindungan_konsumen) Diakses pada tanggal 27 april 2017
- Jusmaliani, dkk. 2008. *Bisnis Berbasis Syariah*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Otoritas\_Jasa\_Keuangan. 2013a. Tanya Jawab Edukasi Dan Perlindungan Konsumen. Jakarta.
- , 2013b. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Edukasi Dan Perlindungan Konsumen.
- , 2014a. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan.
- , 2014b. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

- , 2014c. Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan No 12/SEOJK.07/2014 Tentang Penyampaian Informasi dalam Rangka Pemasaran Produk dan Atau Layanan Jasa Keuangan.
- , 2015a. Buku Saku Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta.
- , 2015b. 2 tahun kiprah dan kontribusi Otoritas Jasa Keuangan provinsi Aceh. Jakarta.
- , 2015d. Surat edaran Otoritas Jasa Keuangan No. 7/SEOJK.07/2015 Tentang pedoman nilai lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor Jasa Keuangan.
- Republik\_Indonesia. 1999a. Undang-undang No 8 Tentang Bank Indonesia.
- , 1999b. Undang\_undang No 8 Tentang perlindungan konsumen.
- , 2001. Undang-undang No. 58 Tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Perlindungan Konsumen.
- , 2011. Undang-undang no, 21 tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
- Shofie, Yusuf. 2017. *Penyelesaian Sengketa Konsumen menurut Undang-undang perlindungan Konsumen (UUPK)*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Sutedi, Adrian. 2014. *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan, raih asa sukses*: Jakarta.
- Zulham. 2013. *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: Kencana.

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Rahmat Aulia  
Tempat/Tanggal Lahir : Lhokseumawe, 02 November 1996  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : Islam  
Kebangsaan : Indonesia  
Status : Belum menikah  
No. Hp : 085296363335  
Email : rahmatauliamawardi@gmail.com  
Alamat : Desa Bireuen MNS. Blang, Kec. Kota Juang,  
Kab Bireuen

### Riwayat Pendidikan

SD/ MI : MIN Pulo Kiton Bireuen, Tamat Tahun 2008  
SMP/ MTs : SMPS Ummul Ayman Samalanga, Tamat  
Tahun 2011  
SMA/ MA : MAS Ummul Ayman Samalanga, Tamat  
Tahun 2014  
Perguruan Tinggi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Diploma  
III Perbankan Syariah UIN Ar-Raniry Banda  
Aceh, tamat tahun 2017

### Data Orang Tua

Nama Ayah : Mawardi  
Nama Ibu : Malawati  
Pekerjaan Ayah : Wiraswasta  
Pekerjaan Ibu : Pegawai Negeri Sipil (PNS)  
Alamat Orang Tua : Bireuen MNS. Blang

Demikianlah daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Banda Aceh, 19 Juli 2017  
  
Rahmat Aulia



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Syekh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
**UIN AR-RANIRY DARUSSALAM BANDA ACEH**

Nomor : 1007/U.n.08/FEBI/PP.00.9/04/2017

**T E N T A N G**

**Penetapan Pembimbing Laporan Kerja Praktik**  
**Mahasiswa Program Studi D-III Perbankan Syariah**

**DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

- Menimbang** :
- Bahwa untuk kelancaran penulisan LKP (Laporan Kerja Praktik) Praktik Kerja Lapangan mahasiswa D-III Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka dipandang perlu menunjukan pembimbing LKP tersebut;
  - Bahwa yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing LKP D-III Perbankan Syariah.
- Mengingat** :
- Undang-undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
  - Undang-Undang No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
  - Peraturan Pemerintah No. 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
  - Peraturan Presiden No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 12 Tahun 2014, tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Ar-Raniry;
  - Peraturan Menteri Agama RI No. 21 Tahun 2015, Tentang Statuta UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
  - Surat Keputusan Rektor UIN Ar-Raniry No. 01 Tahun 2015, Tentang Pendelegasian Wewenang Kepada Para Dekan dan Direktur PPs UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

**MEMUTUSKAN**

**Menetapkan** :

**Pertama**

: Menunjuk Saudara (i) :

a. Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA

Sebagai Pembimbing I

b. Muhammad Arifin, Ph.D

Sebagai Pembimbing II

untuk membimbing LKP Mahasiswa (i) :

N a m a : Rahmat Aulia

N I M : 140601016

Prodi : D-III Perbankan Syariah

J u d u l : Prosedur Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Pada OJK Provinsi Aceh

**Kedua**

: Surat Keputusan ini mulai berlaku sejak Tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila ternyata terdapat kekeliruan dalam keputusan ini.

Kutipan Surat Keputusan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Banda Aceh

Pada tanggal : 20 April 2017

D e k a n



Nazaruddin A. Wahid /s/

**Tembusan :**

- Rektor UIN Ar-Raniry;
- Ketua Prodi D-III Perbankan Syariah;
- Mahasiswa yang bersangkutan;
- Arsip.

## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Rahmat Aulia / 140601016  
 Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
 Tanggal SK : 20 April 2017  
 Judul LKP : Prosedur Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Pada OJK Provinsi Aceh  
 Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
 Pembimbing II : Muhammad Arifin, Ph.D

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	20 April 2017	20 April 2017	BAB 1	Perbaiki	
2	24 April 2017	24 April 2017	BAB 1	Perbaiki	
3	15 Juni 2017	19 Juni 2017	BAB 1 & 10	Perbaiki	
4	20 Juni 2017	20 Juni 2017	BAB 1 & 10	Revisi	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					


 Mengetahui,  
 Ketua Prodi  
  
 Dr. Nilam Sari, M.Ag  
 NIP. 19710317200812007

## LEMBAR KONTROL BIMBINGAN

Nama / NIM : Rahmat Aulia / 140601016  
Jurusan : Diploma III Perbankan Syariah  
Tanggal SK : 20 April 2017  
Judul LKP : Prosedur Perlindungan Konsumen Lembaga Keuangan Pada OJK Provinsi Aceh  
Pembimbing I : Prof. Dr. Nazaruddin A. Wahid, MA  
Pembimbing II : Muhammad Arifin, Ph.D

NO	TANGGAL PENYERAHAN	TANGGAL BIMBINGAN	BAB YANG DIBIMBING	CATATAN	TANDA TANGAN PEMBIMBING
1	20 April 2017	20 April 2017	BAB 1	Perbaiki	
2	24 April 2017	24 April 2017	BAB 1	Perbaiki	
3	15 Juni 2017	19 Juni 2017	BAB 1 1/2 IV	Perbaiki	
4	20 Juni 2017	20 Juni 2017	BAB 1 1/2 IV	Alesari	
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					

Mengetahui,  
Ketua Prodi,  
  
  
Dr. Nilam Sari, M.Ag  
NIP. 19710317200812007



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRYBANDAACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Syaikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh  
Situs : [www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis](http://www.uin-arraniry-web.id/fakultas-ekonomi-dan-bisnis)

**FORMULIR PENILAIAN**

**1. MAHASISWA YANG DINILAI**

NAMA : RAHMAT AULIA  
NIM : 140601016

**2. UNSUR PENILAIAN**

NO	UNSUR YANG DINILAI	NILAI HURUF (NH)	NILAI ANGKA (NA)	KETERANGAN
1	Kepemimpinan (Leadership)	B	83	
2	Kerja Sama (Cooperation)	A	87	
3	Pelayanan (Public Service)	B	85	
4	Penampilan (Performance)	A	88	
5	Ketelitian dan Kecermatan (Incredible Detail)	B	85	
6	Tanggung Jawab (Responsibility)	B	85	
7	Kedisiplinan (Discipline)	A	88	
8	Pengetahuan Ekonomi Syari'ah (Islamic Economic Knowledge)	A	89	
<b>Jumlah</b>			<b>690</b>	
<b>Rata-rata</b>			<b>A</b>	<b>86,25</b>

**3. KRITERIA PENILAIAN**

SKOR (% PENCAPAIAN)	NILAI	PREDIKAT	NILAI BOBOT
86-100	A	ISTIMEWA	4
72-85	B	BAIK SEKALI	3
60-71	C	BAIK	2
50-59	D	KURANG	1
0-49	E	GAGAL	0

Banda Aceh, 24 Maret 2017

Penilai



(Nur Theresia Media A.....)  
Kasubbag Administrasi



Mengetahui,  
Direktur Prodi D-III  
Perbankan Syariah

Dr. Nilam Sari, M. Ag  
NIP.197103172008012007