

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) adalah lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain, yang mempunyai fungsi, tugas, dan wewenang pengaturan, pengawasan, pemeriksaan, dan penyidikan. OJK dibentuk berdasarkan UU Nomor 21 Tahun 2011 yang berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. OJK didirikan untuk menggantikan peran Bapepam-LK dalam pengaturan dan pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan, serta menggantikan peran Bank Indonesia dalam pengaturan dan pengawasan bank, serta untuk melindungi konsumen industri jasa keuangan. Dengan kata lain, dapat diartikan bahwa OJK adalah sebuah lembaga pengawasan jasa keuangan seperti industri perbankan, pasar modal, reksadana, perusahaan pembiayaan, dana pensiun dan asuransi. (Sumber: <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-JasaKeuangan.aspx>, diakses 22 Mei 2018)

a. Latar Belakang Pembentukan OJK

Jika dilihat sedikit kebelakang. Sejarah pembentukan lembaga yang independen ini terbilang sulit dan penuh dengan tantangan, bahkan untuk melahirkan pengawasan sistem keuangan ini pun membutuhkan waktu hingga 12 tahun sampai lembaga ini lahir. Pasca krisis ekonomi yang melumpuhkan industri perbankan pada tahun 1997-1998, pemerintahan langsung berbenah. Gagasan pembentukan otoritas dimasukkan dan menjadi pemerintah UU Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia. Dalam pasal 34 disebutkan bahwa : Tujuan OJK dibentuk antara lain agar keseluruhan kegiatan didalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Tujuan pembentukan OJK disamping itu adalah agar Bank Indonesia fokus kepada pengelolaan moneter dan tidak perlu mengurus pengawasan bank karena bank itu merupakan sektor perekonomian (Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx>, diakses 22 Mei 2018)

b. Tujuan Dibentuknya OJK

Pasal 4 UU Nomor 21 Tahun 2011 tentang OJK menyebutkan, bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, akuntabel dan mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, serta mampu melindungi kepentingan konsumen maupun masyarakat. Dengan pembentukan OJK, maka lembaga ini diharapkan dapat mendukung kepentingan sektor jasa keuangan secara menyeluruh sehingga meningkatkan daya saing perekonomian. Selain itu, OJK harus mampu menjaga kepentingan nasional, antara lain meliputi sumber daya manusia, pengelolaan, pengendalian, dan kepemilikan disektor jasa keuangan dengan tetap mempertimbangkan aspek positif globalisasi. OJK dibentuk dan dilandasi dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik. (Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/Pages/FAQ-Otoritas-Jasa-Keuangan.aspx>, diakses 22 Mei 2018)

1.1.2 Logo Perusahaan



Gambar 1.1 Logo OJK

Sumber : <http://www.ojk.go.id>, diakses 22 Mei 2018

Logo OJK memiliki filosofi sebagai berikut : (Muliaman D Hadad, 2012)

1. Warna Merah dengan menggunakan huruf kapital mencerminkan kesan yang tegas dan galak.

2. Bendera merah putih pada lambang OJK memiliki arti “ Kami menaruh bendera di atas punggung kami. Organisasi baru perlu semangat baru, selalu mengedepankan kepentingan bangsa dan negara.”

1.1.3 Visi dan Misi

a. Visi

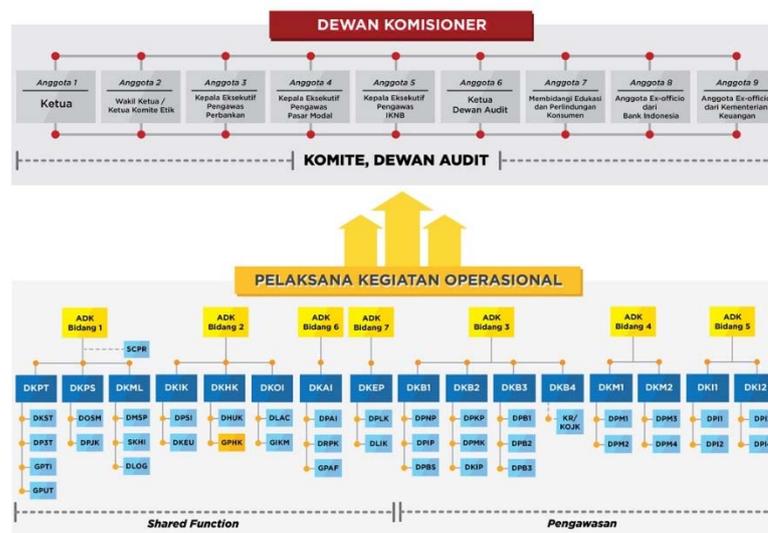
Visi OJK adalah menjadi lembaga pengawas industri jasa keuangan yang terpercaya, melindungi kepentingan konsumsi dan masyarakat dan mampu mewujudkan insdustri jasa keuangan menjadi pilar perekonomian nasional yang berdaya saing global serta dapat memajukan kesejahteraan umum.

b. Misi

- 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.

(Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Visi-Misi.aspx>, diakses 22 Mei 2018)

1.1.4 Struktur Organisasi



Gambar 1.2 Struktur Organisasi OJK

(Sumber : <http://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Struktur-Organisasi.aspx>, diakses 22 Mei 2018)

1.1.5 Tujuan Perusahaan

OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

- a) Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.
- b) Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.
- c) Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

1.1.6 Tugas dan Wewenang

Bidang edukasi dan perlindungan konsumen mempunyai fungsi pemberian dukungan melalui pengaturan dan pelaksanaan, pelayanan konsumen serta pembelaan hukum perlindungan konsumen dalam rangka memperlancar pengaturan dan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan.

Dalam melaksanakan fungsi di bidang edukasi dan perlindungan konsumen sdm OJK mempunyai tugas pokok :

- a) Melakukan pengaturan di bidang edukasi, dan perlindungan konsumen
- b) Melaksanakan edukasi dan perlindungan konsumen
- c) Melakukan pelayanan konsumen
- d) Melaksanakan pembelaan hukum perlindungan konsumen, dan
- e) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Dewan Komisioner.

1.1.7 Tugas dan Wewenang Secara Umum

- a) Agar keseluruhan kegiatan yang ada dalam sektor jasa keuangan tersebut dapat terselenggara secara teratur, adil, transparan dan juga akuntabel. Dengan begitu diharapkan akan terjadi peningkatan pada kualitas jasa keuangan menjadi lebih profesional.
- b) Keberadaan OJK dapat mewujudkan sistem keuangan yang ada dalam sektor jasa keuangan tersebut tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.
- c) Tujuan terakhir adalah agar kegiatan yang ada dalam sektor jasa keuangan tersebut dapat melindungi kepentingan seluruh konsumen dan juga masyarakat pada umumnya.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Saat ini, tuntutan terhadap paradigma *good corporate governance* dalam seluruh aktivitas perekonomian tidak dapat dihindarkan. Menurut Effendi A, (2016:14), “Apabila kondisi *good corporate governance* dapat dicapai maka diharapkan terwujudnya negara yang bersih (*clean government*) dan terbentuknya masyarakat sipil (*civil society*) serta tata kelola perusahaan yang baik”. “*Good corporate governance* adalah sistem yang mengatur, mengelola dan mengawasi proses pengendalian usaha untuk menaikkan nilai saham, sekaligus sebagai bentuk perhatian kepada *stakeholders*, karyawan dan masyarakat sekitar” (Tunggal, 2012: 24). Dari pengertian tersebut tentu saja hal ini dimaksud untuk mengatur kewenangan yang ada di suatu perusahaan dan berhubungan dengan perkembangan perusahaan tersebut.

Menurut teori dari Sutedi (2011:3), “tujuan dari *Good corporate governance* adalah untuk menciptakan nilai tambah bagi semua pihak yang berkepentingan, apabila dalam kepemilikan dapat berjalan dengan baik, maka dapat meningkatkan usaha dan akuntabilitas perusahaan. Hal ini harus dicapai melalui cara yang rasional dan adil untuk kepentingan jangka panjang dan keuntungan perusahaan, para pemegang saham harus melakukan segala usaha untuk memutuskan dan melakukan tindakan-tindakan berdasarkan moralitas yang baik dan prinsip-prinsip perusahaan yang baik serta tanggungjawab sosial.”

Penerapan *Good corporate governance* diperusahaan memiliki peranan yang besar dan manfaat yang bisa membawa perubahan positif bagi perusahaan baik di kalangan investor, pemerintahan maupun masyarakat umum. Menurut Agoes (2009:106) menyatakan bahwa manfaat penerapannya terbagi menjadi 5 macam antara lain adalah :

- a) Memudahkan akses terhadap investasi domestik maupun asing.
- b) Mendapatkan biaya modal (*cost of capital*) yang lebih murah.
- c) Memberikan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kinerja ekonomi perusahaan.
- d) Meningkatkan keyakinan dan kepercayaan dari para pemangku kepentingan terhadap perusahaan.
- e) Melindungi direksi dan komisaris dari tuntutan hukum.

Dengan penerapan *Good corporate governance* yang baik, perusahaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja perusahaan. *Good corporate governance* akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada suatu perusahaan apabila pelaksanaan tersebut sesuai dengan prinsip-prinsip yang diterapkan, serta dapat berjalan dengan efektif dan efisien. Penerapan tata kelola perusahaan atau *Good corporate governance* di Indonesia saat ini masih terbilang kurang efektif (Muliaman D Hadad, 2017). Menurut survei yang dilakukan oleh ACGA (*Asian Corporate Governance Association*) terhadap perilaku bisnis di Asia, yang menunjukkan bahwa Indonesia masih menduduki urutan ke- 10 di bidang *Good corporate governance*.

Tabel 1.1
Market Rangking *Good Corporate Governance* 2018

Rangking	Negara
1	Australia
2	Hong Kong
3	Singapura
4	Malaysia
5	Taiwan
6	Thailand
7	India
8	Japan
9	Korea Selatan
10	China
11	Philippines
12	Indonesia

Sumber: <https://asia.nikkei.com/Business>

Indonesia menduduki peringkat ke 12, berdasarkan sumber dari <http://asia.nikkei.com/Business> terhadap market rangking *Good Corporate Governance* 2018. Lemahnya penerapan *Good Corporate Governance* dikarenakan minimnya kesadaran akan suatu nilai dan praktik dasar dalam menjalankan bisnis, dengan adanya penerapan *Good Corporate Governance* mampu meningkatkan nilai perusahaan. Nilai perusahaan merupakan hal yang harus dijaga dan dipertahankan oleh suatu perusahaan menurut Booz-Alen & Hamilton tahun 1998 (Djalil, 2000). Nilai perusahaan adalah kondisi tertentu yang telah dicapai perusahaan sebagai gambaran dari kepercayaan masyarakat terhadap perusahaan tersebut. Secara penerapan, OJK telah menerapkan sistem *Good Corporate Governance* seperti gambar dibawah ini :



Gambar 1.3 Governance Outcome

(Sumber : <https://www.ojk.go.id/id/tentang-ojk/Pages/Tata-Kelola.aspx>)

Berdasarkan lokasi penelitian yaitu kantor OJK yang secara langsung berkaitan dengan sistem pelayanan dengan menerapkan sistem *Good Corporate Governance* terhadap pengguna jasa perbankan, dimana memiliki tugas penting dalam melindungi kepentingan konsumen pengguna jasa perbankan. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 1999 tentang Bank Indonesia, dalam undang-undang tersebut dijelaskan bahwa tugas mengawasi bank akan dilakukan oleh lembaga pengawasan sektor jasa keuangan yang independen dan dibentuk dengan undang-undang. OJK sebagai lembaga yang independen dan bebas dari campur tangan pihak lain mempunyai tugas diantaranya adalah mengawasi industri perbankan, asuransi, dana pensiun, pasar modal, modal ventura dan perusahaan pembiayaan, serta badan-badan lain yang menyelenggarakan pengelolaan dana masyarakat.

Salah satu fokus pada penelitian ini adalah konsumen pengguna jasa perbankan, bank sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dan memiliki kompleksitas operasional serta tingkat risiko yang tinggi. Bank berfungsi sebagai alat intermediasi antara debitur dengan kreditur, dengan cara bank menerima simpanan dari nasabah kemudian disalurkan dalam bentuk pinjaman berupa kredit atau pembiayaan. Berdasarkan hal tersebut bahwa sumber dana atau modal bank sebagian besar dari dana nasabah. Sehingga untuk menjaga dan memastikan pengelolaan dana nasabah dikelola dengan baik dan benar, maka diperlukan pengawasan yang efektif terhadap perbankan.

Berdasarkan data yang didapat dari OJK, terdapat beberapa data pengaduan konsumen pada kurun tahun 2015 s/d 2018, pengaduan terbanyak yaitu mengenai layanan perbankan.

Tabel 1.2
Jumlah Laporan Pengaduan

No	Komoditas	Jumlah kasus				Junis pengaduan	Persen %			
		2015	2016	2017	2018		2015	2016	2017	2018
1	Perbankan	235	273	201	278	Produk layanan Tidak sesuai penawaran	46.25%	50%	39.50%	52.15%
2	Asuransi	84	85	89	80	Restrukturisasi Kredit/pembiayaan	16.53%	15.50%	17.50%	15%
3	Lembaga Pembiayaan	73	77	77	66	Pencairan claim asuransi	14.38%	14%	15.12%	12.39%
4	Pasar modal	72	64	88	67	Kesulitan Klaim	13.17%	11.70%	17.28%	12.57%
5	Dana Pensiun	44	48	54	42	Permasalahan agunan/jaminan	8.67%	8.8%	10.60%	7.89%

Pengetahuan masyarakat mengenai perbankan sangat besar, sehingga bila terlihat ada yang tidak sesuai konsumen pengguna jasa perbankan akan melaporkan hal itu. Pengaduan soal tidak transparannya produk perbankan akibat kesalahan pada awal perjanjian, dimana pemberi layanan keuangan tidak memberikan penjelasan lengkap mengenai produk yang ditawarkan, hal ini akan merugikan pihak lain.

Peran OJK dalam melindungi dan mengawasi konsumen pengguna jasa perbankan sangat diharapkan oleh masyarakat, sebab salah satu faktor utama penyebab permasalahan perbankan saat ini adalah kurangnya integritas pemilik serta rendahnya kompetensi para pengelola bank sehingga kegiatan usaha bank tidak lagi dikelola secara sehat bahkan dimanfaatkan untuk kepentingan pribadi para pemilik, pengurus, atau pihak lainnya.

Hal ini berkaitan dengan asas dan peran OJK dalam melindungi konsumen pengguna jasa perbankan, adanya peran antara lain yaitu :

- a) Transparansi
- b) Perlakuan yang adil
- c) Keandalan
- d) Kerahasiaan dan keamanan data/informasi konsumen, dan
- e) Penanganan pengaduan serta penyelesaian sengketa konsumen secara sederhana, cepat, dan biaya terjangkau.

Menurut Dasrol (2013:6) menyatakan bahwa dalam menjalankan tugas dan wewenangnya OJK selalu berlandaskan dengan asas-asas antara lain sebagai berikut:

a) **Asas independensi,**

yakni independen dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan fungsi, tugas, dan wewenang OJK, dengan tetap sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b) **Asas kepastian hukum,**

yakni asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan OJK.

c) **Asas kepentingan umum,**

yakni asas yang membela dan melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat serta memajukan kesejahteraan umum.

d) **Asas keterbukaan,**

yakni asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan OJK, dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi dan golongan, serta rahasia negara, termasuk rahasia sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

a. **Asas akuntabilitas,**

yakni asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari setiap kegiatan penyelenggaraan OJK harus dapat di pertanggungjawabkan kepada publik.

Menurut Darmawati (2006), Penerapan *Good Corporate Governance* berpengaruh terhadap kinerja perusahaan karena apabila pelaksanaan *Good corporate governance* tersebut sesuai dengan prinsip-prinsipnya maka dapat berjalan dengan efektif dan efisien, segala proses aktifitas perusahaan akan berjalan dengan baik.

Tabel 1.3
Hasil Survey Tanggapan Responden Terhadap Peran OJK

No	Indikator	Pernyataan	Tanggapan Responden	
			Setuju	Tidak Setuju
1	Independensi	Apakah OJK menjalankan fungsi, tugas dan wewenang dalam pelayanan konsumen dengan baik?	21 orang atau 70%	9 orang atau 30%
2	Kepastian Hukum	Apa OJK sudah berlaku adil sesuai peraturan UU dalam setiap kebijakannya?	5 orang atau 16%	25 orang atau 84%
3	Kepentingan Umum	Apa dengan adanya OJK konsumen merasa terbantu?	26 orang atau 86%	4 orang atau 14%
4	Keterbukaan	Apakah konsumen mendapat informasi tentang penyelenggaraan kegiatan sosialisasi yang diadakan oleh OJK?	3 orang atau 10%	27 orang atau 90%
5	Akuntabilitas	Apakah semua keputusan mendapatkan pertanggungjawaban jika terjadi sesuatu yang merugikan?	21 orang atau 70%	9 orang atau 30%
Total Responden			30 Orang	

Sumber : pengolahan data

Berdasarkan teori rangkaian diatas, dan hasil pra survey yang dilakukan kepada konsumen pengguna jasa perbankan sebanyak 30 orang yaitu, 10 orang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, 5 orang bekerja di BUMN, 10 orang bekerja sebagai karyawan swasta, dan 5 orang seorang wirausaha. Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kinerja yang dilakukan OJK dalam memenuhi perannya dari beberapa pernyataan yang diajukan mendapatkan penilaian yang berbeda-beda pada setiap indikator. Berdasarkan riset yang dilakukan Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia (LPPI), dalam 10 tahun sejak 2007, nilai komposit dari penerapan *good corporate governance* yang dilakukan memang masih berada dalam kisaran baik. “rata-rata *good*

corporate governance industri perbankan adalah 2,02 yang didapat dari 90 bank yang mengirimkan laporan *good corporate governance self assessment*.

Penerapan *Good corporate governance* sudah diterapkan walaupun masih belum sepenuhnya khususnya pada prinsip kepastian hukum dan keterbukaan yang dinilai masih belum maksimal sementara adapun penilaian beberapa aspek yang dirasa sudah baik. Berdasarkan hasil penelitian penerapan *Good Corporate Governance* yang diterapkan kepada seluruh sumber daya manusia di OJK, dengan membuat laporan penilaian sendiri (*self assessment*) masih terdapat kesenjangan penilaian yang tidak sesuai, karena kemungkinan *self assessment* yang dilakukan tidak efektif untuk melihat item-item mana saja yang kurang.

Berdasarkan hasil penilaian di atas adapun tujuan penelitian adalah untuk mencari gap indikator yang kurang antara performa kinerja dari OJK yang sudah menerapkan *Good Corporate Governance* terhadap kepuasan konsumen di OJK.

Dari uraian latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan analisis lebih jauh lagi tentang penerapan *Good corporate governance* bagi kualitas perusahaan dan kepuasan konsumen dengan menggunakan sample yang lebih besar untuk mengetahui tingkat kinerja dan harapan konsumen terhadap peran OJK yang sudah menerapkan *Good corporate governance* dilihat dari *Importance Performance Analysis* (IPA) dengan mengambil judul **“PENERAPAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* PADA PERAN OJK TERHADAP KONSUMEN PENGGUNA JASA PERBANKAN”**.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang dikemukakan diatas maka masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut :

- a. Bagaimana penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK menurut konsumen pengguna jasa perbankan?
- b. Bagaimana harapan konsumen pengguna jasa perbankan terhadap penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK?

- c. Seberapa besar *GAP* dalam penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK dan *item-item* mana saja yang perlu diperbaiki?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK menurut konsumen.
- b. Untuk mengetahui harapan konsumen terhadap penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK.
- c. Untuk mengetahui seberapa besar *GAP* dalam penerapan *Good corporate governance* pada peran OJK dan *item-item* mana saja yang perlu diperbaiki yang harus diperbaiki.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Aspek Teoritis

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menerapkan teori yang telah dipelajari selama ini, serta memberikan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis sebagai sarana pengembangan pemikiran, terutama yang berkaitan dengan penerapan *Good Corporate Governance* pada perusahaan, peran perusahaan, dan perlindungan pengguna jasa keuangan.
- b. Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan acuan, referensi, dan tambahan pengetahuan bagi pihak lain untuk melakukan atau karya ilmiah selanjutnya.

1.5.2 Aspek Praktis

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi OJK Kantor Regional 2 Jawa Barat secara khusus maupun industri besar lainnya dalam mengimplementasikan *Good Corporate Governance* pada peran OJK dengan tepat untuk meningkatkan kepuasan konsumen pengguna jasa perbankan.

1.6 Waktu dan Periode Penelitian

Penelitian Penerapan *Good Corporate Governance* pada peran OJK terhadap konsumen pengguna jasa perbankan dilaksanakan bulan Agustus-Oktober 2018. Penelitian ini dilakukan di kantor OJK KR 2 Jawa Barat, yang berlokasi di Jl. IR. H Djuanda Nomor 152 Bandung 40135. Objek penelitian menurut Sugiyono (2012:59) adalah suatu atribut, atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Sehingga objek pada penelitian ini adalah penerapan *Good Corporate Governance* pada peran OJK terhadap konsumen pengguna jasa perbankan.