

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Manusia sebagai makhluk sosial, secara harfiah akan selalu membutuhkan orang lain dalam memenuhi kebutuhannya. Dalam upaya memenuhi berbagai kebutuhannya, seseorang akan membutuhkan pelayanan yang diberikan oleh pihak lain diluar dirinya. Ketika kita menggunakan jasa kurir untuk mengantarkan barang, ketika kita meminta bantuan asisten rumah tangga untuk membantu pekerjaan rumah, atau ketika kita diarahkan juru parkir untuk memarkir kendaraan kita dengan baik, semua itu merupakan contoh, betapa tergantungnya kita sebagai masyarakat terhadap pelayanan jasa yang disediakan oleh pihak-pihak tertentu.

H.A.S. Moenir dalam bukunya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia menyatakan, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung : inilah yang dinamakan *pelayanan*. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Dengan kata lain, setiap kegiatan jasa harus didukung dengan penyediaan pelayanan yang baik.

Bank Indonesia sebagai salah satu instansi yang bergerak di bidang jasa dalam usaha meningkatkan perspektif positif BI, selalu berusaha meningkatkan kinerjanya. Upaya peningkatan kinerja tersebut salah satunya diwujudkan dengan memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap *stakeholder*, baik pemerintah, bank umum, maupun masyarakat ekonomi Indonesia secara keseluruhan.

Terlebih dengan kedudukan BI sebagai sentra perbankan nasional. Karena pada dasarnya perbankan sangat bergantung pada asas kepercayaan, memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan nasabah dapat menjadi suatu hal yang fatal. Maka dari itu, memahami ekspektasi nasabah, baik internal

maupun eksternal, adalah syarat wajib bagi pelayanan jasa yang prima di dunia perbankan.

Bank Indonesia sebagai bank sentral bisa jadi tidak akan bertemu secara langsung dengan nasabah eksternal se-intens bank umum yang setiap saat bertatap muka dengan nasabahnya. Namun melalui unit pengaduan konsumen yang dimiliki Bank Indonesia, memungkinkan Bank Indonesia akan menghadapi situasi yang menantang ketika menyikapi keluhan dari nasabah.

Pada dasarnya Bank Indonesia telah mempersiapkan diri dengan menyediakan unit khusus yang menangani permasalahan nasabah perbankan nasional. Seluruh keluhan dan aduan masyarakat akan segala sesuatu yang berkaitan dengan sistem pembayaran dan transaksi perbankan ditampung dan dikelola oleh Unit Pengawasan Perizinan dan Informasi Sistem Pembayaran. Unit tersebut telah ada sejak awal berdirinya Bank Indonesia, dan tersedia di setiap kantor Bank Indonesia di seluruh Indonesia.

Sebagai unit yang khusus membidangi *complain handling*, Unit Pengawasan Perizinan dan Informasi Sistem Pembayaran seringkali menghadapi situasi yang menantang. Seorang nasabah yang mengadukan permasalahannya tentu menuntut pihak Bank Indonesia memberikan penanganan yang tepat dan cepat. Untuk itu efektifitas pelayanan pengaduan konsumen saya rasa perlu untuk kita kaji lebih lanjut, agar pelayanan yang diberikan Bank Indonesia dapat dievaluasi dan dikembangkan menjadi lebih baik lagi di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur Bank Indonesia dalam pelayanan pengaduan konsumen?
2. Bagaimana alur penanganan keluhan konsumen oleh Bank Indonesia?
3. Apakah layanan pengaduan konsumen yang selama ini diterapkan cukup efektif?

1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk memahami kebijakan yang diterapkan Bank Indonesia dalam memberikan layanan pengaduan konsumen
2. Untuk memberikan gambaran mengenai bagaimana pengaduan yang disampaikan ditindaklanjuti oleh Bank Indonesia
3. Untuk menilai efektivitas layanan pengaduan konsumen yang diberikan

1.4 Manfaat Penulisan

1. Mengenalkan kepada pembaca tentang keberadaan, tugas serta fungsi layanan Pengaduan Konsumen di Bank Indonesia
2. Bentuk kajian atas kinerja pelayanan pengaduan konsumen Bank Indonesia yang kemudian dapat dijadikan dasar evaluasi
3. Meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisa data