

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) merupakan lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. OJK dibentuk untuk mewujudkan perekonomian nasional yang mampu tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, diperlukan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan yang terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tersebut ditegaskan bahwa OJK dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan:

1. Terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel.
2. Mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil.
3. Mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.

OJK berfungsi menyelenggarakan sistem pengaturan dan pengawasan yang terintegrasi terhadap keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan. OJK melaksanakan tugas pengaturan dan pengawasan terhadap:

1. Kegiatan jasa keuangan di sektor perbankan.
2. Kegiatan jasa keuangan di sektor pasar modal.

3. Kegiatan jasa keuangan di sektor perasuransian, dana pensiun, lembaga pembiayaan, dan lembaga jasa keuangan lainnya.

Melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tersebut, fungsi pengawasan perbankan yang sebelumnya dilakukan oleh Bank Indonesia (BI) dialihkan kepada OJK. Demikian pula fungsi pengawasan pasar modal dan lembaga keuangan khusus yang sebelumnya dilakukan oleh Badan Pengawasan Pasar Modal dan Lembaga Keuangan (BAPEPAM-LK) juga dialihkan kepada OJK.

Seiring berkembangnya kebutuhan masyarakat terhadap akses informasi keuangan, BI *Checking*, yang dulu dikelola oleh BI telah digantikan oleh Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dikelola oleh OJK sejak 1 Januari 2018. Perubahan ini merupakan bagian dari pengalihan wewenang pengaturan dan pengawasan perbankan dari BI ke OJK. SLIK merupakan sistem sangat penting dalam dunia keuangan di Indonesia karena berfungsi untuk menghimpun dan menyajikan informasi riwayat keuangan debitur guna mendukung proses penilaian kelayakan kredit, manajemen risiko, dan pengawasan. SLIK menjadi isu yang sangat penting apalagi saat ini penggunaannya tidak lagi hanya sebagai pendukung transparansi kredit, pengurang risiko kredit macet maupun peningkatan akses kredit bagi kepada masyarakat oleh industri keuangan, tetapi juga telah digunakan sebagai salah satu dokumen persyaratan untuk melamar pekerjaan maupun memperpanjang kontrak kerja pada industri atau perusahaan tertentu. Kini masyarakat harus lebih memperhatikan reputasi diri (nama baik) berkaitan

dengan riwayat atau historis pembayaran fasilitas kredit pada seluruh industri jasa keuangan yang dimilikinya.

OJK sebagai penyedia pelayanan informasi debitur memiliki layanan permintaan data SLIK tanpa dipungut biaya baik secara *online* maupun *walk in/offline* untuk masyarakat. SLIK yang dioperasikan oleh OJK memegang peranan penting dalam memastikan keterbukaan dan akurasi data kredit masyarakat. Di samping itu, perkembangan permintaan layanan SLIK telah menunjukkan adanya peningkatan jumlah pemohon.

Jumlah permohonan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon selama tiga tahun terakhir (2023-2025) yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1.**  
**Pelayanan Informasi Debitur SLIK Tahun 2023-2025**  
**di Kantor OJK Cirebon**

<b>Tahun</b>	<b><i>Online</i></b>	<b><i>Walk In/Offline</i></b>	<b>Jumlah</b>
2023	3.419	5.039	8.458
2024	3.106	6.248	9.354
2025	3.870	7.890	11.760
<b>Total</b>	<b>10.395</b>	<b>19.177</b>	<b>29.572</b>

Sumber: Idebku Kantor OJK Cirebon, 2025

Berdasarkan tabel di atas, jumlah pelayanan informasi debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon selama tiga tahun terakhir mencapai 29.572 layanan yang terdiri dari 10.395 pelayanan *online* dan 19.177 pelayanan *walk in/offline*. Jumlah pelayanan informasi debitur SLIK setiap tahun terus meningkat yaitu tahun 2023 sebanyak 8.458 layanan, tahun 2024 sebanyak 9.354 layanan dan tahun 2025 sebanyak 11.760 layanan. Peningkatan tersebut sejalan dengan kebutuhan masyarakat pemohon yang terus meningkat terhadap informasi debitur SLIK.

Jumlah pelayanan secara *walk in/offline* dengan cara datang langsung ke Kantor OJK Cirebon lebih banyak ditempuh masyarakat pemohon karena akan dibantu oleh petugas jika masyarakat pemohon mengalami kesulitan dalam proses pelayanan.

Seiring dengan peningkatan jumlah permohonan informasi debitur SLIK dari masyarakat di Kantor OJK Cirebon, muncul beberapa permasalahan antara lain keterbatasan petugas pelayanan, ketelitian petugas penerima layanan serta adanya gangguan sistem layanan, sehingga pelayanan yang diberikan belum optimal. Dampak dari keterbatasan petugas layanan mengakibatkan OJK Cirebon menggunakan tenaga magang atau mahasiswa Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang berganti-ganti setiap bulan dan/atau diperbantukannya petugas keamanan kantor sebagai operator pelayanan SLIK. Di samping itu, ditemukan adanya kesalahan data pemohon yang diinput ke dalam permohonan informasi debitur SLIK oleh petugas, sehingga menyebabkan proses selanjutnya berupa verifikasi data pemohon menjadi gagal dan tidak dapat diproses lebih lanjut. Hal ini menjadi penyebab konsumen komplain dan berpengaruh terhadap kepercayaan publik terhadap OJK. Di samping itu, sistem yang dipergunakan untuk verifikasi, penarikan dan pengiriman data SLIK kepada masyarakat pemohon sering mengalami gangguan teknis, sehingga proses permohonan, verifikasi, penarikan hingga pengiriman data SLIK tersebut dapat tertunda 2-3 hari karena kendala sistem. Di samping itu, dari aspek masyarakat pemohon terdapat permasalahan yaitu data yang diinput salah dan masyarakat tidak memiliki *email* untuk pengiriman data SLIK kepada masyarakat pemohon.

Permasalahan tersebut tidak dapat dibiarkan berlarut-larut karena akan menyebabkan pelayanan debitur SLIK di Kantor OJK Cirebon menjadi kurang berkualitas. Hal itu pada akhirnya akan berdampak negatif pada kepuasan dan kepercayaan masyarakat pemohon yang dilayani serta citra OJK di mata masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu, terhadap permasalahan tersebut penting untuk dilakukan penelitian secara ilmiah. Urgensi penelitian ini semakin tinggi karena di era digitalisasi layanan publik dewasa ini kecepatan pelayanan dan akurasi data permohonan informasi debitur menjadi tolok ukur kepercayaan publik.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam rangka penyusunan Tesis dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Informasi Debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon**".

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah berupa *problem statement* (pernyataan masalah) dalam penelitian ini yaitu : "Kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon belum optimal".

Berdasarkan rumusan masalah berupa *problem statement* di atas, maka masalah yang akan dianalisis dalam penelitian ini dinyatakan dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan masalah (*problem questions*) yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon?

2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat apa yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon?
3. Upaya-upaya apa yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan Rumusan Masalah berupa pertanyaan-pertanyaan masalah (*problem questions*) di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat yang dihadapi dalam mewujudkan kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon.
3. Untuk menganalisis upaya-upaya yang telah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan di Kantor Otoritas Jasa Keuangan Cirebon.

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan penelitian yang penulis lakukan dikelompokkan ke dalam kegunaan teoritis dan kegunaan praktis yaitu:

1. Kegunaan teoritis yaitu hasil penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat:
  - a. Mengembangkan teori administrasi publik, khususnya teori pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.
  - b. Memperkaya literatur dalam bidang ilmu pelayanan publik, khususnya literatur dalam bidang pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik.
  - c. Menjadi acuan bagi peneliti lain yang ingin meneliti tentang masalah yang sama dengan penelitian penulis.
2. Kegunaan praktis yaitu hasil penelitian yang penulis lakukan dapat memberikan saran, masukan atau rekomendasi yang berguna bagi pimpinan Kantor OJK Cirebon dalam mengambil kebijakan dan langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan permohonan informasi debitur Sistem Layanan Informasi Keuangan.