

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

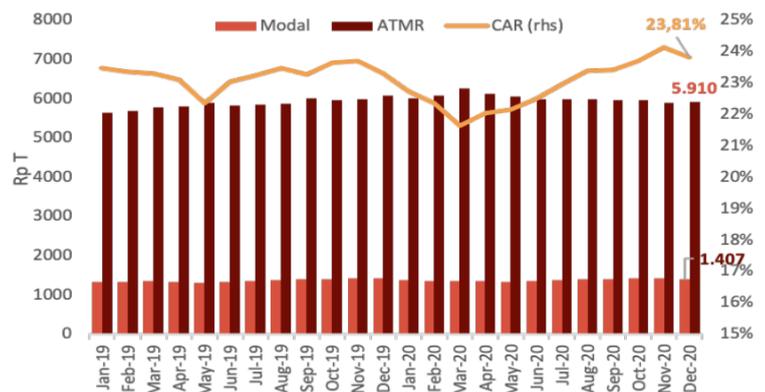
Sektor Jasa Keuangan memiliki pengaruh signifikan terhadap pertumbuhan dan ketahanan ekonomi Indonesia. Berdasarkan data BPS (2021), nilai nominal perekonomian Indonesia tahun 2021 bernilai Rp16.970,8 triliun jika diukur berdasarkan Produk Domestik Bruto (PDB) atas dasar harga berlaku. Per April 2021, total aset Sektor Jasa Keuangan (SJK) mencapai Rp19.418 Triliun (OJK, 2021). Secara umum, SJK terdiri dari tiga sektor utama, yaitu Perbankan, Pasar Modal (PM), dan Industri Keuangan Non-Bank (IKNB). Secara nominal jumlah aset per sektor, Perbankan sebesar Rp9.431,12 Triliun, sektor Pasar Modal sebesar Rp7.309,14 Triliun, dan IKNB sebesar Rp2.667,61 Triliun. Bank umum mendominasi lebih dari 76% industri keuangan Indonesia. Bahkan bila digabungkan dengan Bank Perkreditan Rakyat/Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPR/BPRS), pangsa pasarnya mencapai sekitar 78%. Selanjutnya adalah asuransi 12,36%, lembaga pembiayaan 4,76%, dana pensiun 2,63%, lembaga keuangan khusus 2,14%, jasa penunjang 0,11%, *Financial Technology Peer to Peer Lending* (Fintech P2P) 0,03%, dan Lembaga Keuangan Mikro (LKM) 0,01%. (OJK, 2021). Gambaran umum proporsi aset sektor jasa keuangan sebagaimana pada Gambar 1.1 di bawah ini:



Sumber: Peneliti (2022)

Gambar 1.1 Proporsi Aset Sektor Jasa Keuangan

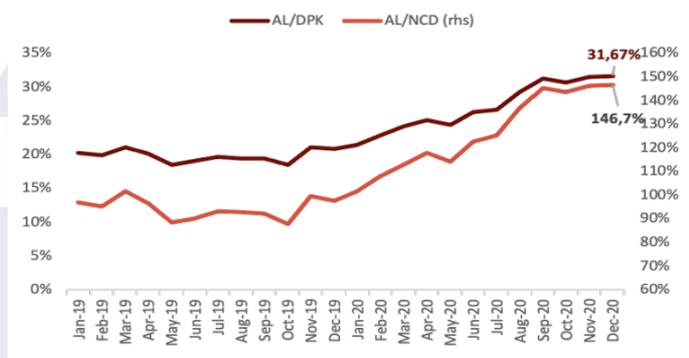
Berdasarkan *Financial Stability Review* OJK (2021), kondisi industri perbankan resiliensi terjaga dengan bantalan permodalan dan likuiditas yang memadai. Hal ini terlihat dari rasio kecukupan modal atau *Capital Adequacy Ratio* (CAR) masih cukup tinggi, mencapai 23,81% per Desember 2020 jauh di atas ambang batas (*threshold*) sebagaimana terlihat dari grafik 1.1 sebagai berikut:



Sumber: OJK (2021)

Grafik 1.1 Kondisi Rasio Kecukupan Modal

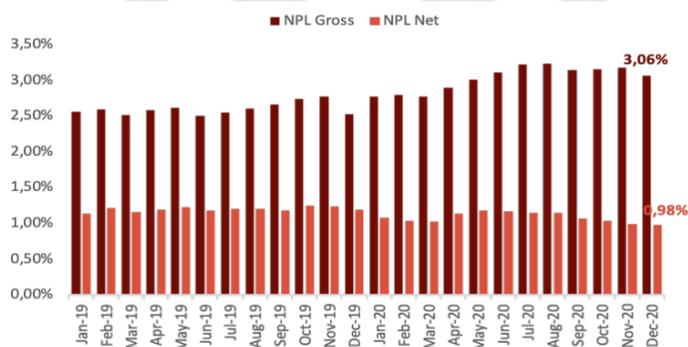
Kondisi ini menandakan bahwa tingkat permodalan industri perbankan masih mampu untuk menyerap kenaikan profil risiko untuk beberapa waktu ke depan. Pada sisi likuiditas, industri perbankan mengalami kecenderungan kenaikan likuiditas walaupun terdapat pengurangan arus kas operasional dari pembayaran cicilan dan bunga. Pengurangan ini disebabkan oleh kebijakan restrukturisasi kredit yang cukup masif yang dilaksanakan oleh perbankan. Selain itu, relaksasi kebijakan moneter Bank Indonesia memberikan kelonggaran likuiditas, antara lain melalui penurunan suku bunga kebijakan serta penurunan Giro Wajib Minimum (GWM) sebesar 200 bps menjadi 3,50%. Per Desember 2020, indikator rasio Alat Likuid terhadap *Non-core Deposit* (AL/NCD) dan rasio Alat Likuid terhadap Dana Pihak Ketiga (AL/DPK) tercatat masing-masing sebesar 146,72% dan 31,67%. Indikator ini terutama ditopang oleh peningkatan jumlah alat likuid sebesar Rp467 triliun selama 6 bulan terakhir di tahun 2020. Gambaran kondisi AL/DPK dan AL/NCD Perbankan dapat terlihat pada Grafik 1.2 sebagai berikut:



Sumber: OJK (2021)

Grafik 1.2 Indikator AL/DPK dan AL/NCD Perbankan

Masing-masing entitas dalam IJK yang berhubungan langsung dengan konsumen/masyarakat dikenal dengan istilah Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK). Di sisi lain, di sepanjang semester kedua tahun 2020, pandemi COVID-19 masih menjadi faktor signifikan yang memengaruhi kondisi perekonomian domestik. Ketidakpastian terkait resolusi pandemi berdampak pada penurunan perekonomian sehingga meningkatkan risiko perbankan dari sisi rasio *Non-Performing Loan* (NPL) sebagaimana tergambar dalam Grafik 1.3 berikut ini:

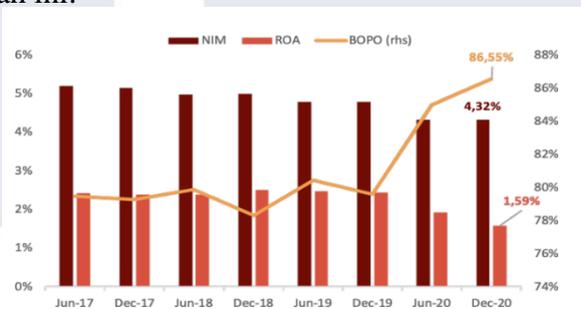


Sumber: OJK, 2021

Grafik 1.3 Kondisi NPL Bruto dan Neto

Pada bulan Desember 2020, rasio NPL gross tercatat pada tingkat 3,06% dan masih terjaga di bawah ambang batas (*threshold*) karena penerapan kebijakan restrukturisasi OJK yang memberikan ruang gerak untuk para pelaku usaha. Di sisi

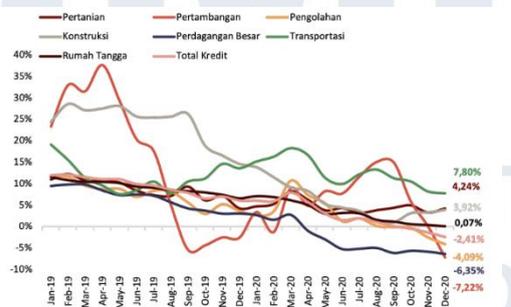
lain, dampak penerapan kebijakan ini mengakibatkan peningkatan Cadangan Kerugian Penurunan Nilai (CKPN). Peningkatan CKPN ini mengakibatkan kontraksi yang cukup dalam pada profitabilitas industri perbankan. Ketidakseimbangan antara penurunan suku bunga dengan kenaikan permintaan kredit menyebabkan rasio Net Interest Margin (NIM) perbankan turun menjadi sebesar 4,32% per Desember 2020. Sementara itu, tingkat efisiensi relatif menurun karena peningkatan beban operasional terhadap pendapatan operasional yang tampak pada Rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO) industri perbankan menjadi 86,55% pada Desember 2020. Kondisi ini terlihat pada Grafik 1.4 di bawah ini:



Sumber: OJK (2021)

Grafik 1.4 Kondisi Profitabilitas Industri Perbankan

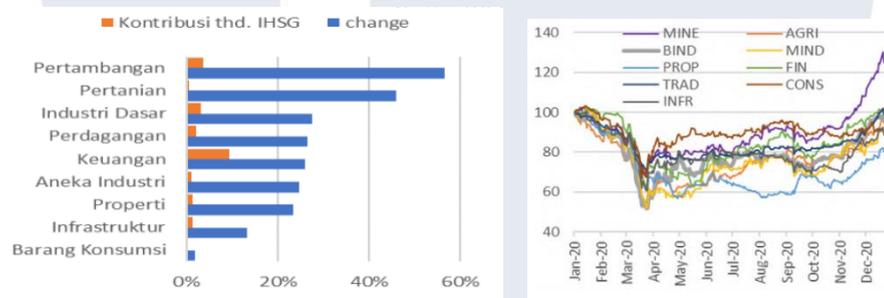
Keberlanjutan pandemi di sepanjang semester kedua tahun 2020 menjadi penyebab penurunan keyakinan pelaku usaha. Hal ini berdampak pada stagnansi atas permintaan kredit. Kondisi ini dikonfirmasi oleh pelemahan kinerja dan upaya menahan ekspansi usaha (*capital expenditure*) dari korporasi sebagaimana tampak pada Grafik 1.5 di bawah ini:



Grafik 1.5 Kondisi Pertumbuhan Kredit pada Industri Perbankan

Sumber: OJK, 2021

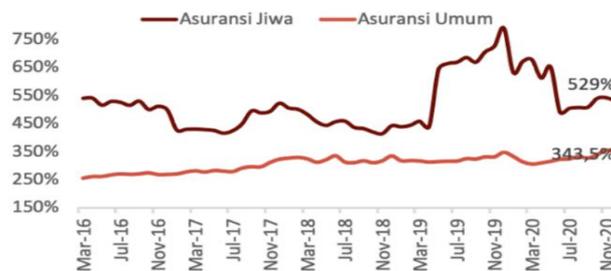
Pada sektor pasar modal, pergerakan saham didorong emiten di sektor yang tidak terlalu terpengaruh pandemi. Sektor keuangan masih menjadi penyumbang terbesar penguatan Indeks Harga Saham Gabungan (IHSG) pada semester kedua tahun 2020. Sentimen merger bank syariah anak usaha Badan Usaha Milik Negara (BUMN) juga ikut mendorong tingginya minat investasi pada saham bank induk yang menjadi objek penggabungan (merger) tersebut. Sektor pertambangan merupakan sektor yang mengalami perubahan kinerja paling tinggi dan mulai bangkit ke sebelum level tekanan pandemic COVID-19. Kedua kondisi tersebut terlihat pada Grafik 1.6 sebagai berikut:



Sumber: Reuters (2021)

Grafik 1.6 Kontribusi dan Kinerja Sektor pada Pasar Modal

Pada sektor Industri Keuangan Non-Bank, misalnya asuransi tingkat solvabilitas industri asuransi relatif terpantau tinggi pada kondisi perlambatan pertumbuhan ekonomi domestik dan konsumsi rumah tangga sehingga penurunan rasio *Risk Based-Capital (RBC)* ke bawah *regulatory threshold* dapat dihindari. Kondisi ini dapat dilihat pada Grafik 1.7 di bawah ini:



Sumber: OJK (2021)

Grafik 1.7 Kondisi RBC Usaha Perasuransian

Upaya untuk menjaga sektor jasa keuangan agar stabil dan terjaga memerlukan inovasi untuk merespons perubahan dan tekanan yang disebabkan oleh pandemi COVID-19. Inovasi dapat menjadi sarana organisasi untuk perbaikan sistematis, meningkatkan metode manajemen selain dari hal yang terkait ide-ide kreatif dan perubahan radikal (Campdesuner et al, 2019). Pengelolaan inovasi perlu dilakukan agar inovasi berjalan baik dan berdampak positif bagi kinerja perusahaan (Dereli, 2015; Wijaya et. al, 2019). Di sisi lain, manajemen inovasi dapat mendorong perkembangan inovasi berikutnya, menjaga keberlanjutan inovasi hingga media untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan internal dan eksternal (Dereli, 2015; Misgiyarta, 2013). Lendel et. al (2019) mengungkapkan bahwa pengelolaan proses inovasi merupakan masalah yang dihadapi manajemen karena ketidaksiapan mereka. Selain itu, dalam era digital, kolaborasi dan inovasi adalah bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam menjalankan kepemimpinan (Hoerudin, 2020).

Penelitian Hoerudin (2020) terhadap pola kepemimpinan Ridwan Kamil selaku Gubernur Jawa Barat memberikan kesimpulan bawah kepemimpinan adaptif yang diterapkan memberikan ruang kesempatan untuk membuat banyak kebijakan inovasi yang menghasilkan berbagai terobosan dan perubahan. Dalam penelitian Fridayani (2020), praktek kepemimpinan adaptif merupakan strategi untuk merespons adaptasi kebiasaan baru yang memiliki tujuan untuk menjadi keberlanjutan organisasi. Mubyl dan Dwinanda (2019) menyebutkan kepemimpinan adaptif yang dikenal juga sebagai kepemimpinan transformasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan. Penelitian mereka dilakukan pada suatu perusahaan yang bergerak pada Koperasi Simpan Pinjam (KSP) dari seluruh kantor yang tersebar di Sulawesi, Maluku, dan Kalimantan.

Pandemi COVID-19 berdampak pada perekonomian secara global. International Monetary Fund dan World Bank memprakirakan ekonomi global bahwa ekonomi global akan memasuki resesi yang terkoreksi sangat tajam mencapai negatif 2,8% atau turun hingga 6% jika dibandingkan pertumbuhan ekonomi global pada periode sebelumnya di akhir kuartal I di tahun 2020 (Liu et al,

2020). International Monetary Fund (2020) memprediksi kontraksi pertumbuhan ekonomi dialami oleh negara-negara maju (*advance country*) dan negara menengah dan berkembang (*emerging country and middle country*) masing-masing pada rentang negatif 5,5% hingga negatif 15,4% dan negatif 4,8% hingga negatif 13,3%. Untuk negara miskin (*low income developing country*) mengalami kontraksi pertumbuhan ekonomi rata-rata negative 5,7%. Selain itu, Covid-19 menyebar ke hampir 178 negara di dunia dan menginfeksi lebih dari 85 juta jiwa, dengan membawa lebih dari 1,8 juta jiwa kematian selama 2020.

Prakiraan kontraksi atas pertumbuhan global ini berpengaruh pada prakiraan pertumbuhan ekonomi Indonesia. BPS (2021) menyatakan bahwa pada tahun 2020 kontraksi (penurunan) pertumbuhan yang dialami ekonomi Indonesia sebesar 2,07 persen dibandingkan tahun 2019. Pada aspek lain, Pandemi COVID-19 mulai melanda Indonesia sejak awal Maret 2020. Penyebaran Covid-19 sangat cepat ke seluruh wilayah Indonesia sehingga pada akhir Desember 2020, jumlah kasus positif Covid-19 secara nasional mencapai 743.198 jiwa dengan jumlah kematian tercatat 22.138 jiwa.

Kondisi ini segera direspons oleh sinergi Pemerintah (Kementerian Keuangan/Kemenkeu) dengan otoritas terkait seperti Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia (BI), dan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) untuk mengeluarkan kebijakan dalam rangka menjaga perekonomian antara lain melalui stabilitas sistem keuangan. Undang-Undang No. 2 Tahun 2020 menjadi dasar hukum memperkuat kolaborasi dalam bauran kebijakan yang dilakukan oleh Pemerintah dan otoritas sektor keuangan tersebut. Undang-Undang tersebut menjadi media respons dalam mengatasi kegentingan akibat Covid-19 sehingga setiap kebijakan dapat dilakukan dengan prinsip kehati-hatian, tata kelola yang baik, transparan, dan akuntabel. Dalam ketentuan ini, Pemerintah diberikan ruang untuk menempuh kebijakan fiskal ekspansif melalui pemberian stimulus dalam jumlah besar yang mengakibatkan pelebaran defisit dan peningkatan pembiayaan APBN 2020. Bank Indonesia dimungkinkan untuk menempuh bauran kebijakan

akomodatif melalui pelonggaran moneter (*Quantitative Easing* atau QE) dalam jumlah besar serta pemberian stimulus moneter melalui penurunan suku bunga. Kebijakan tersebut didukung langkah stabilisasi nilai tukar Rupiah, pelonggaran kebijakan makroprudensial, dan digitalisasi sistem pembayaran. Otoritas Jasa Keuangan mengeluarkan stimulus ekonomi melalui program restrukturisasi kredit/pembiayaan bagi UMKM dan korporasi, relaksasi penyampaian laporan, hingga adaptasi mekanisme perdagangan saham di Pasar Modal. Selanjutnya, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) turut merelaksasi kebijakan untuk mengurangi tekanan likuiditas perbankan. (Laporan Perekonomian Indonesia bank Indonesia, 2020; Siaran Pers OJK, 2020).

Kebijakan restrukturisasi kredit/pembiayaan yang dikeluarkan OJK merupakan bentuk kebijakan *countercyclical* sebagai bagian program Pemulihan ekonomi Nasional (PEN). Kebijakan ini merupakan respons cepat yang telah dilakukan OJK sejak awal Pandemi melanda Indonesia dengan menerbitkan dua Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK), yaitu :

- a. POJK 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Corona Virus Disease 2019 yang telah diubah/diperpanjang melalui POJK Nomor 48/POJK.03/2020 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 11/POJK.03/2020 tentang Stimulus Perekonomian Nasional Sebagai Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Corona Virus Disease 2019; dan
- b. POJK Nomor 14/POJK.05/2020 tentang Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Corona Virus Disease 2019 bagi Lembaga Jasa Keuangan Nonbank yang telah diubah/diperpanjang melalui POJK Nomor 58/POJK.05/2020 tentang Perubahan atas Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/POJK.05/2020 tentang Kebijakan *Countercyclical* Dampak Penyebaran Corona Virus Disease 2019 bagi Lembaga Jasa Keuangan Non Bank.

Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau dikenal juga *Indonesia Financial Services Authority* sebagai lembaga baru merupakan keinginan Pemerintah dan Dewan Perwakilan Rakyat (DPR) untuk memisahkan fungsi pengawasan perbankan dari bank sentral ke suatu lembaga yang independen yang dituangkan dalam Pasal 34 UU No. 3 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 tentang Bank Indonesia (Tiopan dan Haryati, 2018; Christiani dan Lisai, 2019). Selanjutnya, pada tahun 2011, Pemerintah dan DPR mewujudkan pembentukan Lembaga independen yang berwenang mengatur dan mengawasi sektor jasa keuangan serta melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat melalui Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan (UU OJK). Berdasarkan penjelasan UU OJK, latar belakang dibentuknya OJK mencakup proses globalisasi, pesatnya kemajuan teknologi informasi, serta inovasi finansial yang membentuk sistem keuangan yang kompleks, dinamis, dan saling keterkaitan, konglomerasi, banyaknya permasalahan lintas sektoral di sektor jasa keuangan, seperti *moral hazard*, belum optimalnya perlindungan konsumen jasa keuangan hingga kebutuhan pengawasan terintegrasi dalam sektor jasa keuangan.

Berdasarkan Pasal 5 dan Pasal 6 UU OJK, OJK memiliki wewenang dalam mengatur dan mengawasi yang terintegrasi atas keseluruhan kegiatan di dalam sektor jasa keuangan, termasuk upaya perlindungan konsumen dan masyarakat sebagaimana tercantum dalam pasal 28 sampai dengan 31. Secara ringkas, tugas dan fungsi OJK, yaitu mengatur, mengawasi, dan melindungi dalam keseluruhan elemen Industri Jasa Keuangan (IJK).

Dalam melaksanakan wewenangnya, OJK memiliki kantor-kantor perwakilan di daerah. Salah satunya adalah OJK Provinsi Sulawesi Tenggara (OJK Sultra). Kantor OJK Sultra berlokasi di Jalan Drs. H. Abdullah Silondae No.95A, Kota Kendari. Kantor OJK Sulawesi Tenggara berada di bawah koordinasi Kantor Regional 6 OJK Sulawesi, Maluku, dan Papua (SULAMPUA). Wilayah kerja OJK

Sultra mencakup keseluruhan wilayah yang berada pada provinsi Sulawesi Tenggara yang terdiri dari 2 kota dan 15 kabupaten.

Jumlah PUJK di wilayah kerja Sulawesi Tenggara (Sultra) 2021 sebanyak 136 entitas pusat/cabang/perwakilan, terdiri dari 44 entitas dari sektor Perbankan, 14 entitas dari sektor Pasar Modal, dan 78 entitas dari sektor Industri Keuangan Non-Bank (IKNB). Per April 2021, total aset perbankan di Sulawesi Tenggara sebesar Rp41,95 Triliun yang terdiri dari aset Bank Umum sebesar Rp41,62 Triliun dan aset BPR sebesar Rp331 Miliar. Penyaluran kredit perbankan di Sulawesi Tenggara berada pada besaran Rp28,21 Triliun yang terdiri dari kredit Bank Umum sebesar Rp27,26 Triliun dan kredit BPR sebesar Rp244 Miliar. Kredit perbankan di Sulawesi Tenggara didominasi oleh penyaluran kredit kepada Sektor Pemilikan Peralatan Rumah Tangga Lainnya termasuk pinjaman multiguna yaitu sebesar 47,33%, kemudian sektor Perdagangan Besar dan Eceran sebesar 21,78%, dan sektor Pemilikan Rumah Tinggal sebesar 10,58%. Untuk sektor Pasar Modal jumlah investor mencapai 24.862 investor dengan transaksi saham mencapai Rp185,5 miliar. Pada sektor IKNB, piutang pembiayaan pada perusahaan pembiayaan mencapai Rp3,55 Triliun, aset modal ventura sebesar Rp23,17 miliar, hingga posisi premi asuransi umum dan jiwa masing-masing sebesar Rp69,08 miliar dan 44,70 miliar.

Secara struktur, Kantor OJK Sultra hanya memiliki 1 (satu) Bagian, yaitu Bagian Pengawasan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) dan 2 (dua) Subbagian yang terdiri dari Subbagian Pengawasan IKNB dan Pasar Modal, Subbagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK), serta Subbagian Administrasi. Kantor OJK Sultra dipimpin oleh seorang Kepala KOJK dengan jabatan fungsional setara Deputy Direktur dan Wakil Kepala KOJK dengan jabatan fungsional setara Kepala Bagian. Total pegawai pada Kantor OJK Sulawesi Tenggara adalah 46 orang dengan komposisi 19 orang pegawai organik dan 27 orang pegawai alih daya (*outsourcing*) yang terdiri dari *cleaning service*, *security*, *messenger*, dan *driver*. Untuk subbagian Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK Sultra dipimpin oleh satu Kepala

Subbagian, 1 pegawai setingkat staf, dan 1 pegawai setingkat Pegawai Tata Usaha (PTU). Dalam struktur organisasi, Subbagian EPK berada di bawah langsung Kepala OJK Sultra.

Berdasarkan Peraturan Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan Nomor 5/PDK.01/2018 tentang Organisasi Otoritas Jasa Keuangan, Subbagian Edukasi memiliki fungsi sebagai berikut:

- a. melakukan fungsi edukasi mengenai jasa keuangan kepada masyarakat dalam upaya meningkatkan tingkat literasi dan inklusi keuangan;
- b. menerima konsultasi dan/atau pengaduan dari masyarakat terkait dengan jasa keuangan, baik melalui media surat, *email*, telepon, ataupun *customer walk in*;
- c. melakukan proses penyelesaian pengaduan konsumen;
- d. melakukan penginputan pengaduan konsumen dan informasi ke dalam sistem *Customer Relationship Management (CRM)*; dan
- e. melakukan survei mengenai literasi dan inklusi keuangan.

Selain menjalankan fungsi di atas, Subbagian EPK dipercaya oleh Kepala Satuan Kerja untuk menjalankan beberapa tugas *ad hoc* atau tambahan yang berdampak signifikan terhadap reputasi dan kinerja satuan kerja, yaitu Kemitraan yang mencakup Hubungan Masyarakat dan Fasilitasi Tim Percepatan Akses Keuangan Daerah (TPAKD), *Liaison Officer (LO)* Satgas Waspada Investasi (SWI), Manajer Indikator Kinerja Utama dan Anggaran (MIA), Mitra OJK Institute, *Learning Partner*, Pembina komunitas binaan, hingga Naradamping/*Liaison Officer (LO)* program Digitalisasi UMKM OJK ([UMKMU-https://pro.umkmu.id/](https://pro.umkmu.id/)).

Keterbatasan sumber daya manusia dan peran/tugas tambahan yang banyak menjadi tantangan tersendiri bagi Kepala subbagian EPK dalam memimpin agar pencapaian kinerja optimal. Di sisi lain, tantangan ini menjadi makin besar selama Pandemi COVID-19 masuk ke Indonesia sejak bulan Maret tahun 2020. Kebijakan restrukturisasi kredit/pembiayaan menambah tantangan terkait upaya penyelarasan persepsi bagi konsumen/masyarakat dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) secara cepat dan tepat karena berdampak pada reputasi dan kinerja satuan kerja

khususnya merespons peningkatan layanan masyarakat termasuk penanganan media yang signifikan. Di sisi lain, pandemi mendorong proses bisnis di fungsi Edukasi dan Perlindungan Konsumen (EPK) untuk segera beradaptasi dalam percepatan digitalisasi. Hal ini terlihat dari kecepatan untuk mengubah layanan masyarakat hingga edukasi dari mekanisme tatap muka menjadi non tatap muka penuh sebagai salah satu bentuk Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB).

Berdasarkan data OJK Sultra per Mei 2021, jumlah debitur yang terkena dampak COVID-19 yang mengajukan restrukturisasi/relaksasi sebanyak 75.234 debitur dengan nilai nominal sebesar Rp4,33 Triliun. Jumlah debitur yang disetujui oleh PUJK untuk diberikan restrukturisasi sebanyak 68.277 debitur dengan nilai nominal sebesar Rp4,09 Triliun dengan rincian tergambar pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1.1 Rincian Implementasi Kebijakan Restrukturisasi di Sulawesi Tenggara

Keterangan	Debitur Yang Mengajukan Relaksasi		Debitur yang Direlaksasi/Setujui	
	Jumlah Debitur	Nominal (Dalam Jutaan rupiah)	Jumlah Debitur	Nominal (Dalam Jutaan rupiah)
Perbankan	20.429	1.690.214	17.094	1.632.792
Perusahaan Pembiayaan (PP)	54.129	2.590.907	50.507	2.409.319
Permodalan Nasional Madani (PNM)	676	49.915	676	49.915
Total	75.234	4.331.036	68.277	4.092.026

Sumber: OJK Provinsi Sulawesi Tenggara (2021)

Pada aspek perlindungan konsumen periode 1 Januari 2021 sampai dengan 25 Juni 2021, OJK Sulawesi Tenggara telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebanyak 2.281 layanan. Layanan perlindungan konsumen mencakup layanan pemberian informasi, penerimaan, dan layanan pengaduan konsumen baik berupa surat dan *walk in* (non tatap muka). Dari total layanan tersebut terdapat layanan pemberian informasi terkait layanan permintaan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) sebanyak 1.777 layanan (77,90%) atau per bulan 296 layanan atau per hari kerja sebanyak 14 layanan. Pada tahun 2021, layanan tertinggi per hari

dapat mencapai 46 layanan. Mayoritas aduan pada sektor perbankan berupa perbedaan status kredit/pembiayaan termasuk penggunaan identitas konsumen dalam SLIK dan sektor pembiayaan/*finance* terkait penarikan agunan dan proses pelelangan dan restrukturisasi. Untuk sektor asuransi, pengaduan paling banyak terkait proses klaim, sedangkan PUJK *financial technology peer to peer lending* (*fintech lending*/pinjaman online) terkait penggunaan pinjaman online ilegal.

Pada tahun 2020, kuantitas layanan masyarakat meningkat sangat tinggi sehubungan dengan masa awal Pandemi datang ke Indonesia. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, terdapat peningkatan Layanan Pengaduan sebesar 864,00% jika dibandingkan Tahun 2019. Selama Tahun 2020, OJK Sulawesi Tenggara telah melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebanyak 3.759 layanan perlindungan konsumen. Layanan perlindungan konsumen terdiri dari pemberian informasi sebanyak 2.322 layanan, penerimaan informasi sebanyak 232, dan layanan pengaduan konsumen baik berupa surat dan *walk in* (non tatap muka) sebanyak 1.205 layanan. Sebanyak 461 layanan terkait kebijakan relaksasi/restrukturisasi pembiayaan/kredit. Layanan pemberian informasi umumnya terkait layanan permintaan Sistem Layanan Informasi Keuangan (SLIK) yang dulu dikenal sebagai BI Checking/SID.

Berdasarkan data Survei Nasional Literasi Keuangan (SNKLI) Ketiga yang dilakukan OJK tahun 2019, Indeks Literasi Keuangan (ILK) dan Indeks Inklusi Keuangan (IIK) di Sulawesi Tenggara masing-masing baru mencapai 36,75% dan 75,07%. Kedua indeks tersebut masih di bawah rata-rata pencapaian nasional masing-masing sebesar 38,03%, dan 76,19%. Indeks tersebut mencerminkan dua tantangan yang dihadapi, yaitu secara umum pemahaman masyarakat Sulawesi Tenggara atas produk/layanan sektor jasa keuangan yang rendah serta ketidakseimbangan/gap yang lebar antara kedua indeks yang mencapai 38,32%. Gap yang lebar tersebut menandakan banyak konsumen PUJK belum paham atas produk/layanan yang mereka gunakan. Artinya, OJK Sultra memiliki tantangan untuk meningkatkan tingkat literasi keuangan dengan kondisi yang

dibatasi dan terbatas dalam sumber daya. Kondisi yang belum optimal ini digerus dengan pertumbuhan entitas investasi ilegal khususnya pada bidang aset kripto (*cryptoasset*) dan *fintech lending*. Kehadiran entitas investasi ilegal ini mengganggu entitas investasi legal sehingga kebutuhan tindakan preventif seperti edukasi menjadi hal yang dibutuhkan segera.

Kepemimpinan adaptif tentu dibutuhkan dalam perubahan seperti itu. Kepemimpinan adaptif tidak lepas dari upaya berbagai inovasi agar dapat bertahan dalam perubahan yang cepat termasuk bagaimana mengelola inovasi tersebut agar dampak inovasi dapat mengikuti laju akibat pandemi untuk mencapai kinerja organisasi. Berdasarkan kondisi di atas, pandemi COVID-19 menyebabkan perubahan lingkungan antara lain beban tambahan kerja terkait implementasi kebijakan restrukturisasi di daerah, peningkatan pengaduan, hingga upaya peningkatan literasi keuangan di tengah sumber daya yang terbatas yang membutuhkan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB). Kondisi ini membutuhkan kepemimpinan yang adaptif. Kepemimpinan adaptif memiliki berbagai komponen inheren yang dapat menstimulus inovasi. Namun, keberlanjutan dan/atau pengembangan inovasi dapat terhalang jikalau manajemen tidak siap mengelola inovasi tersebut. Kepemimpinan adaptif dan manajemen inovasi ini menjadi ruang elaborasi dalam penelitian ini yang diharapkan dapat menjadi solusi pencapaian kinerja organisasi pada masa pandemi COVID-19.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini dinyatakan dalam pernyataan rumusan masalah berikut ini:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis praktik dan perspektif kepemimpinan adaptif pada OJK Provinsi Sulawesi Tenggara selama masa Pandemi.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis praktik dan perspektif manajemen inovasi pada OJK Provinsi Sulawesi Tenggara selama masa Pandemi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Memahami dan mendalami praktik dan perspektif kepemimpinan adaptif yang diterapkan OJK Provinsi Sulawesi Tenggara selama masa Pandemi; dan
2. Memahami dan mendalami praktik dan perspektif manajemen inovasi yang diterapkan OJK Provinsi Sulawesi Tenggara selama masa Pandemi.

Cakupan penelitian ini dimulai pada bulan Maret 2020 hingga Juli 2021 yang disebut dalam penelitian ini sebagai masa pandemi.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat berupa nilai tambah (*value added*) yang dikontribusikan secara teori dan praktik dengan rincian sebagai berikut:

1. Kontribusi Teori, berupa model atau temuan variabel lain bahkan konsep/makna baru dalam kepemimpinan adaptif dan manajemen inovasi sebagai *benchmarking*, evaluasi, motivasi hingga inspirasi bagi pengembangan bidang manajemen dan/atau kepemimpinan;
2. Kontribusi Praktik/Manajerial, berupa hasil elaborasi implementasi kepemimpinan adaptif dan manajemen inovasi sebagai bentuk adaptasi terhadap perubahan akibat pandemi baik pada tingkat personal maupun entitas termasuk upaya memecahkan masalah tingkat operasional maupun strategis;
3. Manfaat untuk peneliti berupa pengembangan kemampuan *hard skill* dan *soft skill* yang dapat diperoleh dari proses pengerjaan tesis.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi inspirasi termasuk masukan untuk dijadikan rujukan bagi Satuan Kerja OJK serta Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) baik di daerah maupun di kantor pusat dalam rangka menjaga dan meningkatkan kinerja di masa depan.