

ABSTRAK

Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran memiliki tiga fungsi. Diantaranya fungsi edukasi, fungsi konsultasi, dan fungsi fasilitasi. Fungsi edukasi dilakukan pada masalah yang berakar pada ketidakpahaman konsumen terhadap layanan sistem pembayaran yang sedang digunakan. Sementara fungsi konsultasi dilaksanakan ketika konsumen membutuhkan diskusi dua arah untuk menyelesaikan masalahnya. Fasilitasi merupakan usaha yang dilakukan dengan mempertemukan pihak-pihak yang bersengketa untuk bersama-sama menemukan jalan keluar.

Dengan melakukan analisis SWOT, kegiatan layanan pengaduan konsumen dinilai masih kurang efektif karena masih belum memiliki basis data terkait aduan yang masuk serta testimoni konsumen mengenai kinerja layanan. Selain itu petugas yang bertugas menangani bagian ini juga tidak dilatih secara khusus dan tidak dijelaskan secara terperinci mengenai standar layanan. Sehingga bisa jadi pelayanan pengaduan konsumen di setiap Kantor Perwakilan Bank Indonesia berbeda-beda.