

BAB III

**MEKANISME PENYELESAIAN PENGADUAN NASABAH BANK
DALAM PENANGANAN PENARIKAN DANA MELALUI MESIN ATM
YANG RUSAK**

A. Tinjauan Umum Mengenai ATM

1. Latar Belakang ATM (*Automated Teller Machine*)

ATM menurut Ellen Florian adalah alat telekomunikasi berbasis komputer yang menyediakan tempat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa membutuhkan seorang teller bank.⁵⁵ ATM dalam bahasa asing *Automated Teller Machine* dan dalam bahasa Indonesia Anjungan Tunai Mandiri. ATM dikembangkan oleh Luther George Simjian tahun 1939. Pada tahun tersebut Luther mendirikan ATM di City Bank yang terletak di New York. Namun pemasangan mesin ATM di Bank tersebut tidak berlangsung lama hanya berkisar 6 bulan saja dikarenakan banyak nasabah masih belum mengenal fungsi ATM. Perkembangan ATM terhenti selama kurang lebih 25 tahun. Saat itu ATM telah mengenal adanya PIN yang melengkapi kartu plastik ATM. Munculnya ide PIN pada kartu ATM dikembangkan oleh insinyur Inggris bernama James Good Fellow tahun 1965. Sejak saat itu

⁵⁵ Sambiaga Roni, *Sistem Keamanan ATM (Automated Teller Machine/ Anjungan Tunai Mandiri)*, Fakultas Teknik Informatika, Institut Teknologi Bandung

perkembangan ATM terus berkembang seiring teknologi yang semakin maju. ATM mulai berkembang di Indonesia pada tahun 1960-an.⁵⁶

ATM yang dilengkapi dengan kartu plastik diterbitkan oleh lembaga keuangan (bank) yang disebut dengan Kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak bank biasanya sudah menetapkan batas jumlah penarikan atau transaksi tunai maksimum perhari. Batas penarikan ATM ditetapkan untuk mengantisipasi kemungkinan adanya kerusakan pada perangkat ATM, selain itu batas jumlah penarikan diterapkan untuk mengantisipasi kelebihan penyediaan uang tunai dalam ATM.

Pada umumnya nasabah yang menggunakan fasilitas ATM akan dikenakan biaya administrasi pengelolaan rekening dan biaya bulanan kartu ATM. Biasanya besar biaya pengelolaan dan biaya bulanan kartu ATM diterapkan oleh masing-masing bank. Dilihat dari pengertian ATM di atas ada 5 kepuasan yang dapat dirasakan nasabah bila transaksi melalui ATM, yaitu:

- a. Kemudahan penggunaan jasa perbankan.
- b. Keleluasaan waktu pelayanan.
- c. Kecepatan dan ketepatan pelayanan.
- d. Keamanan pelayanan.
- e. Keanekaragaman jenis pelayanan.

⁵⁶ <http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-atm-definisi-fungsi-manfaat.html>, diakses pada tanggal 24 Februari 2021, pukul 00.31 WIB.

Selain itu ATM merupakan pengganti uang tunai sehingga mudah dibawa oleh siapa saja, dan tentunya mudah dalam melakukan transaksi dimanapun berada. Sehingga ATM oleh masyarakat sekitar banyak digunakan dalam melakukan setiap transaksi keuangan.

2. Transaksi Penarikan Dana Melalui ATM (*Automated Teller Machine*)

Pada awalnya, penggunaan teknologi ATM dilakukan untuk membantu nasabah di dalam melakukan penarikan uang tunai dimana cabang bank tersebut tidak ada. Artinya, ada tidak ada fasilitas ATM, nasabah tetap membuka rekening pada suatu bank. Tetapi kemajuan teknologi informasi perbankan, khususnya pada ATM telah mampu membalikkan postulat seperti itu, yaitu nasabah yang akan membuka rekening bank, pertama kali akan selalu menanyakan masalah fasilitas ATM, bila tidak tersedia jangan harap nasabah akan membuka rekening. Kondisi seperti ini dapat digarisi dibawah bahwa nasabah lebih peduli dengan ketersediaan ATM, dibandingkan peduli untuk buka rekening pada bank tersebut. Karena nasabah pasti akan mencari bank lain yang telah memiliki fasilitas ATM.

Secara umum fungsi ATM adalah agar dapat melakukan penarikan uang tunai, namun selain itu masih banyak fungsi ATM yang dapat

mempermudah kepentingan kita sebagai nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan, seperti:⁵⁷

- a. Informasi saldo.
- b. Pembayaran umum;
- c. Pembelian;
- d. Pemindah bukuan.
- e. Pengubahan PIN

Pada umumnya transaksi merupakan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan berdasarkan kesepakatan kedua belah pihak, sedangkan transaksi ATM merupakan transaksi yang dilakukan pada mesin ATM dengan tujuan menerima berbagai kemudahan dari jasa-jasa Bank.⁵⁸

Transaksi ATM merupakan suatu proses dimana terjadinya kegiatan keuangan dari pihak nasabah yang menggunakan fasilitas dan jasa-jasa yang diberikan oleh Bank dengan tujuan mendapatkan kemudahan daripada transaksi tersebut. Jenis-jenis transaksi pada umumnya meliputi:⁵⁹

- a. Transaksi pembayaran seperti pembayaran rekening telepon, kartu kredit, listrik dan transaksi pembayaran lainnya.

⁵⁷ Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 1.

⁵⁸ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Edisi Ke-6, Raja Grafindo Persada, 2002, hlm. 23.

⁵⁹ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana, Jakarta, 2013, hlm 25.

- b. Transaksi penarikan seperti penarikan tunai cepat, penarikan tunai atas cek dan penarikan lainnya.
- c. Transaksi pembelian seperti pembelian pulsa seluler atau transaksi pembelian lainnya.

Transaksi penarikan uang melalui ATM (*Automatic Teller Machine*), dimana orang yang akan melakukan penarikan uang tunai terlebih dahulu harus mempunyai kartu ATM yang dikeluarkan pihak Bank. Kartu ATM yang dikeluarkan oleh pihak Bank akan diberikan kode atau pin ATM dengan fungsi untuk melakukan transaksi di mesin ATM. Kemudian setelah mendapatkan kartu ATM beserta PIN ATM, maka orang tersebut dapat menggunakan atau melakukan transaksi melalui mesin ATM.

B. Mekanisme Penyelesaian Pengaduan Nasabah Bank Atas Kerugian Terhadap Transaksi Melalui Mesin ATM Yang Rusak

1. Kronologi Kasus

Dalam kasus yang peneliti kaji, mengenai transaksi kartu ATM melalui mesin ATM. Konsumen tidak merasa menarik tunai melalui ATM, tetapi saldo rekening berkurang. Kerugian yang dialami oleh konsumen yang terjadi di mesin ATM Mandiri yang berada di AlfaMart daerah Kosambi Kota Bandung. Dimana ia hendak mengambil uang dalam mesin ATM, ternyata mesin ATM tersebut rusak dan menyebabkan saldo nya berkurang. Kemudian konsumen tersebut mendatangi kantor Bank Mandiri untuk melakukan *complaint*. Tetapi

pihak Bank membuktikan dengan menunjukkan print-out transaksi pengambilan dan beralih bahwa kehilangan dana disebabkan oleh konsumen yang tidak menjaga rahasia PIN ATM, namun pada dasarnya konsumen memang tidak memberitahukan PIN ATM kepada siapapun.

Pengurangan saldo yang di alami konsumen di mesin ATM supermarket Alfamart daerah Kosambi, dimana pengurangan saldo tersebut sebabkan oleh mesin ATM yang rusak, hal ini menjadi kerugian bagi konsumen. Seharusnya, pihak Bank sebagai penerbit mesin ATM harus bertanggungjawab terhadap kejadian pengurangan saldo akibat mesin ATM yang rusak.

2. Upaya Konsumen

Pihak konsumen/pengguna atas transaksi penarikan dana nasabah melalui mesin ATM yang rusak. Pihak konsumen/pengguna berupaya agar uangnya bisa kembali. Pihak konsumen tersebut mendatangi pihak Bank/penerbit untuk menanyakan bagaimana uangnya bisa dapat kembali. Dan pihak Bank hanya menjawab “disini pengguna sudah melakukan penarikan dana” hal tersebut sangat merugikan konsumen dan tindakan pihak Bank terkesan tidak bertanggung jawab untuk keamanan dan kenyamanan nasabah/pengguna/konsumen.

Upaya yang sudah di lakukan oleh nasabah adalah dengan menghubungi dan datang secara langsung kepada Bank tersebut menjelaskan kronologis hilangnya uang yang ada dalam tabungan, karena disini saldo yang hilang cukup besar bagi pengguna, maka

pengguna melakukan negosiasi agar ada jalan keluar yang baik untuk kedua belah pihak, karena disini nasabah sangat dirugikan atas transaksi penarikan uang tersebut, tetapi setelah meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank, pihak bank hanya menjawab bahwa bank tidak bisa mengganti saldo yang berada di dalam tabungan rekening, karena adanya rekam jejak penarik tabungan nasabah tersebut.

3. Mekanisme Pengaduan Nasabah Yang Dirugikan Atas Transaksi Penarikan Dana Melalui ATM Yang Rusak

Dalam rangka peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah serta penyelarasan dengan hukum perlindungan konsumen, Bank Indonesia pada tanggal 20 Januari 2005 menerbitkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 yang mengatur mengenai “penyelesaian Pengaduan Nasabah”. Pada konsideran menimbang disebutkan pertimbangan yang melatarbelakangi lahirnya Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005, yaitu :⁶⁰

- a. Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk peningkatan perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank;
- b. Pengaduan nasabah yang tidak segera di tindaklanjuti berpotensi meningkatkan resiko reputasi bagi bank dan dalam jangka panjang

⁶⁰ 5 Rachmadi Usman, *Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan*, Mandar Maju, Bandung, 2011, hlm. 168.

dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan.

Sebagaimana diketahui dalam pelaksanaan kegiatan usaha perbankan sering kali hak-hak nasabah tidak dapat terlaksana dengan baik, sehingga menimbulkan friksi antara nasabah dengan bank yang ditunjukkan dengan munculnya pengaduan nasabah. Pengaduan nasabah ini apabila tidak diselesaikan dengan baik oleh bank maka akan berpotensi menjadi perselisihan atau sengketa yang pada akhirnya akan dapat merugikan nasabah dan/atau bank. Tidak adanya mekanisme standar dalam penanganan pengaduan nasabah selama ini tidak menyebabkan perselisihan atau sengketa antara nasabah dengan bank cenderung berlarut-larut, antara lain ditunjukkan dengan cukup banyaknya keluhan-keluhan nasabah di berbagai media. Munculnya keluhan-keluhan yang tersebar kepada publik dengan berbagai media tersebut dapat menurunkan kepercayaan masyarakat pada lembaga perbankan apabila tidak segera ditanggulangi.⁶¹

Oleh karena itu, untuk mengurangi publikasi negatif terhadap operasional bank dan menjamin terselenggaranya mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah secara efektif dalam jangka waktu yang memadai, maka Bank Indonesia memang perlu untuk menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian nasabah yang wajib

⁶¹ Ronny Sautama, Hotma Bako, *Hubungan Bank dan Nasabah terhadap Deposito dan Tabungan*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 1995, hlm. 5

dilaksanakan oleh seluruh bank sebagaimana termuat dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jadi, penerbitan mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah ini dilatarbelakangi pada alasan:⁶²

- a. Untuk peningkatan perlindungan dan pemberdayaan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah dalam berhubungan dengan bank.
- b. Mempercepat tindak lanjut penanganan dan penyelesaian pengaduan nasabah, sehingga dapat menanggulangi risiko reputasi dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga perbankan.

Prosedur pengaduan nasabah pada Bank Mandiri dilakukan sesuai dengan Surat Keputusan No. Kep. S.78-DIR/OPS/10/2005 yang dibuat berdasarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 7/24/DPNP tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Menurut para nasabah Bank dapat menyampaikan keluhannya melalui kontak langsung, telepon kantor, e-mail, kotak kritik, dan saran maupun SMS.⁶³

Prosedur Penyelesaian Sengketa Yaitu:

- 1) Secara Lisan
 - a) Melalui telepon, termasuk Call Center (pelayanan 24 jam) yang disediakan oleh bank. Call Center adalah fasilitas layanan

⁶² Yusuf Shofie, *Perlindungan Konsumen dan Instrumen-instrumen Hukumnya*, Bandung : Citra Aditya Bakti, 2000, hlm. 32

⁶³ Surat Keputusan No. Kep. S.78-DIR/OPS/10/2005

nasabah (Customer Services) melalui telepon 24 jam sehari yang disediakan oleh Bank.⁶⁴ Pelayanan melalui Call Center ini dapat dikategorikan pelayanan melalui mesin, umumnya dilakukan untuk keperluan transaksi on-line swalayan, dimana nasabah dapat mengakses berbagai informasi perbankan dan melakukan transaksi pembayaran, serta pemindah-bukuan secara otomatis.⁶⁵ Hal ini dapat dilihat seperti masalah ATM yang tertelan, uang yang tidak bisa keluar pada saat penarikan, serta rekening yang terdebit.

- b) Datang ke cabang bank terdekat. Nasabah yang mengalami masalah dalam penggunaan kartu ATM dapat menyelesaikan masalah melalui datang ke kantor cabang dimana kartu ATM itu dibuat, hal ini dapat dikatakan pelayanan melalui agent atau Customer Service. Pelayanan melalui agent lebih diarahkan pada pelayanan berbagai informasi yang bersifat konsultasi, bantuan dan transaksi yang lebih rumit.

2) Secara Tertulis

- a) Menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank, dengan cara diantar langsung, dikirim melalui faksimili, atau melalui pos ke bank.

⁶⁴Redaksi, Mekanisme Pengaduan Nasabah, <http://www.bi.go.id>, Diakses pada tanggal 4 Januari 2021 pukul 21.00 WIB.

⁶⁵ Redaksi, Ketentuan Umum Perjanjian Kerjasama Merchant, <http://www.bnccardcenter.co.id>, Diakses pada tanggal 3 Januari 2021 pukul 20.00 WIB

- b) Melalui e-mail atau website bank.
 - c) Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya.
- 3) Perwakilan Nasabah

Apabila pengaduan diajukan oleh Perwakilan Nasabah, maka selain dokumen di atas juga diserahkan dokumen lainnya yaitu :

- a) Fotokopi bukti identitas Nasabah dan Perwakilan Nasabah;
- b) Surat Kuasa dari Nasabah kepada Perwakilan Nasabah yang menyatakan bahwa Nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama Nasabah;
- c) Jika Perwakilan Nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan daripihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.

4) Penerimaan Pengaduan Oleh Bank

- a) Bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah baik secara lisan maupun tertulis.
- b) Bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat Nasabah dan atau Perwakilan Nasabah mengajukan pengaduan.

- c) Bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis.
- d) Seluruh kantor Bank dapat menerima pengaduan Nasabah. Penyelesaian sengketa yang terkait dengan kerugian finansial belum memuaskan Nasabah, maka dapat diselesaikan antara Nasabah dengan bank yang difasilitasi Bank Indonesia melalui Mediasi Perbankan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) mewajibkan perbankan mengganti kerugian yang dialami nasabah. Sebagaimana diatur dalam Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013 yang menyebutkan bahwa, Pelaku Usaha Jasa Keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan/kelalaian, pengurus, pegawai Pelaku Usaha Jasa Keuangan dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan.⁶⁶

Pelayanan aduan konsumen oleh pelaku jasa keuangan diatur dalam Surat Edaran Otoritas jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07./2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tata cara penerimaan, penanganan dan pemantauan. Adapun mekanisme dalam penyelesaian pengaduan nasabah dalam kasus yang peneliti kaji, adalah:⁶⁷

⁶⁶ Pasal 29 POJK Nomor 1/POJK.07/2013

⁶⁷ Disemadi, Hari., Praningtyas, Paramita,. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Perbankan Pengguna CRM (Cash Recycling Machine)." *Jurnal Magister Hukum Udayana* 8, No.3 (2019): 386-402.

1. . Pihak perbankan diwajibkan melayani serta menyelesaikan jika terdapat pengaduan nasabah secepatnya sebelum pengaduan tersebut diketahui pihak lain
2. Pihak perbankan dalam melaksanakan pengaduan nasabah wajib menyelesaikannya secepatnya dengan kurun waktu 20 hari kerja sejak hari pengaduan diterima
3. Pihak bank wajib mempunyai tahapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang mencakup prinsip akseibilitas, efisiensi, keadilan, efektifitas dan independensi.
4. Perlakuan yang objektif dan seimbang terhadap setiap pengaduan wajib diberikan oleh pihak bank. Bank wajib memberikan waktu yang cukup kepada nasabah dalam memaparkan isi dari pengaduannya serta memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan atas pengaduan (jika ada).
5. Pernyataan maaf serta menawarkan redress / remedy atau ganti rugi kepada nasabah wajib dilakukan oleh pihak bank. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi adanya pengaduan yang berisi tuntutan ganti rugi, kemudian pengaduan tersebut adalah benar adanya kerugian material serta konsumen sudah smenuhi semua kewajibannya.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi antara bank dengan nasabahnya pada prakteknya akan dilakukan dengan melalui penyelesaian tingkat internal. Awalnya pengaduan dari nasabah yang mengalami

permasalahan tersebut kepada pihak bank, selanjutnya pihak bank akan melakukan penelitian dan pemeriksaan terhadap masalah tersebut dan selanjutnya memberikan solusi atas permasalahan tersebut kepada nasabah tersebut. Dalam penyelesaian masalah kartu ATM antara Bank dengan nasabah, ada beberapa cara yang bisa dilakukan nasabah antara lain:⁶⁸

1. Negosiasi

Negosiasi dilakukan melalui tawar menawar untuk mendapatkan keputusan, seperti pilihan terbaik agar sengketa dapat terselesaikan. Negosiasi diartikan sebagai sebuah usaha guna mencapai kompromi (perdamaian) yang menguntungkan kedua belah pihak yang bersengketa, yang pada awalnya memiliki dua kepentingan bertentangan melalui suatu proses tawar menawar. Negosiasi merupakan salah satu alternatif dalam menyelesaikan sengketa antara nasabah pengguna kartu ATM dan pihak bank. Prosedur penyelesaian sengketa dengan cara, Penyelesaian secara lisan, penyelesaian secara tertulis.

2. Mediasi Perbankan

Pengajuan melalui media tertulis berdasarkan format khusus dan dokumen yang dibutuhkan harus sudah memenuhi persyaratan. Kemudian, mediasi perbankan diajukan bersamaan dengan dokumen yang mendukung terkait sengketa kemudian diserahkan kepada Direktorat Investigasi dan Mediasi Perbankan Bank Indonesia.

⁶⁸ Suherman. "Upaya Mediasi Dalam Penyelesaian Sengketa Di Lembaga Perbankan." *Jurnal Hukum Acara Perdata* 4, No.1 (2018): 109-122.

C. Pembinaan dan Pengawasan Perlindungan Konsumen oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan melalui media elektronik perlu didukung perangkat hukum dalam rangka melindungi masyarakat.⁶⁹ Penegakan dan penerapan hukum di Indonesia seringkali menghadapi kendala berkenaan dengan perkembangan teknologi yang lebih cepat daripada perkembangan aturan perundang-undangan sehingga peraturan harus mengalami penyesuaian atau perubahan-perubahan dalam mengikuti perkembangan teknologi tersebut, sehingga dalam hal ini perlindungan terhadap pengguna ATM harus diberikan dan didasari oleh semakin banyaknya inovasi-inovasi teknologi terutama di dalam sistem pembayaran baru yaitu ATM (*Automated Teller Machine*). Mengingat hal ini semua tentu sudah menjadi keperluan yang mendesak akan adanya suatu perlindungan terhadap pengguna sebagai konsumen. maka dari itu seorang pengguna alat pembayaran menggunakan kartu sudah selayaknya dilindungi secara hukum dengan regulasi terhadap teknologi informasi yang memadai. Selain itu juga diperlukan kemampuan dari aparat penegak hukum, kesadaran hukum masyarakat dan sarana-prasarana yang mendukung penegakan hukum di bidang teknologi informasi.⁷⁰

⁶⁹ Mariam Darus Badruzaman, *Kopilasi Hukum Perikatan*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 2001) hal. 271

⁷⁰ Rebekka Dosma Sinaga, *Sistem Koordinasi Antara Bank Indonesia Dan Otoritas Jasa Keuangan Dalam Pengawasan Bank Setelah Lahirnya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Otoritas Jasa Keuangan*, Jurnal Hukum Ekonomi Universitas Sumatera Utara, 2013, hlm.2.

Bentuk pengawasan dan perlindungan konsumen yang dilakukan oleh Bank Indonesia Terhadap penyelenggara sistem pembayaran uang. Pengawasan yang dilakukan oleh Bank Indonesia terhadap penyelenggara sistem pembayaran uang difokuskan pada penerapan aspek manajemen risiko, kepatuhan terhadap ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk kebenaran dan ketepatan penyampaian informasi dan laporan, penerapan anti pencucian uang dan pencegahan pendanaan terorisme, prinsip persaingan usaha yang sehat, transfer dana, peraturan perundang-undangan lainnya dan penerapan aspek perlindungan konsumen.⁷¹

Di dalam rangka pengawasan oleh bank indoensia, pihak penyelenggara harus memberikan keterangan dan/atau data yang terkait dengan penyelenggaraan uang elektronik, baik dalam bentuk *hardcopy* maupun *softcopy* dan akses kepada bank Indonesia untuk melakukan pemeriksaan (*on site visit*) terhadap penyelenggaraan uang elektronik termasuk sarana fisik, sistem, aplikasi pendukung, dan database.⁷²

Selain itu, apabila terjadi gangguan pada sistem, maka pihak penyelenggara uang elektronik harus menyampaikan kepada bank Indonesia laporan insiden (*incident report*) yakni laporan atas terjadinya

⁷¹ Juli Irmayanto dkk, *Bank dan lembaga keuangan*, Universitas trisaksi, Jakarta 2002, hlm. 12.

⁷² Afika Yumya Syahmi, *Pengaruh Pembentukan Pengawasan Lembaga Perbankan Suatu Kajian Terhadap Undang-Undang Otoritas Jasa Keuangan*, Skripsi Sarjana, Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Depok, 2004, hlm.6.

gangguan pada sistem dan upaya yang telah dilakukan untuk menanggulangnya, antara lain seperti:⁷³

- a. Adanya kegagalan *network* dalam memproses uang elektronik;
- b. Adanya kegagalan pusat data dan pusat penanggulangan bencana; dan/atau
- c. *Fraud* yang terjadi paling kurang meliputi informasi terkait

Kemudian bank Indonesia juga dapat menugaskan pihak lain untuk dan atas nama bank Indonesia untuk melaksanakan pemeriksaan (*on site visit*) terhadap penyelenggaraan uang elektronik. Yang di maksud dengan pihak lain disini adalah akuntan publik maupun konsultan teknologi informasi sebagaimana diatur di dalam Pasal 22 PBI No.20/6/PBI/2018.⁷⁴

Mekanisme penerimaan dan penanganan pengaduan di Otoritas Jasa Keuangan:⁷⁵

1. Verifikasi Pengaduan

- a. Menyampaikan bukti telah menyampaikan pengaduan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dan/atau telah mendapatkan tanggapan dari PUJK, dan pengaduan ≤ 60 HK sejak tanggal surat tanggapan;

⁷³ Adrian Sutedi, *Aspek Hukum Otoritas Jasa Keuangan*, Raih Asa Sukses, Jakarta, 2014, hlm.42.

⁷⁴ Pasal 22 Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018

⁷⁵ <https://www.ojk.go.id/id/kanal/edukasi-dan-perlindungan-konsumen/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Materi-Pelatihan-Perlindungan-Konsumen-Pelaku-Usaha-Jasa-Keuangan/MODUL%20PERLINDUNGAN%20KONSUMEN.pdf> di akses pada tanggal 30 Oktober 2021 Pukul 10.00 WIB.

- b. Pengaduan disampaikan oleh Konsumen atau kuasanya, yang dibuktikan dengan identitas diri;
 - c. Deskripsi pengaduan;
 - d. Kelengkapan dokumen pendukung lainnya: perjanjian kredit, polis asuransi, dll;
 - e. PUJK yang dilaporkan merupakan PUJK yang diawasi dan mendapat izin dari OJK;
 - f. Adanya kerugian finansial; dan
 - g. Pengecekan pengaduan serupa pada sistem Layanan Konsumen OJK, untuk menghindari double ticket.
2. Tindak Lanjut Verifikasi Pengaduan
- a. Input data pengaduan pada sistem Layanan Konsumen OJK
 - b. *Notification Letter*, apabila terdapat kekurangan dokumen
 - c. Acknowledgement Letter (pemberitahuan bahwa pengaduan telah diterima OJK) kepada Konsumen
 - d. Penerusan pengaduan ke Bank Indonesia untuk pengaduan Sistem Pembayaran APMK
 - e. Penerusan pengaduan ke instansi terkait lainnya untuk pengaduan yang di luar kewenangan OJK Penyampaian surat tanggapan apabila pengaduan tidak dapat ditindaklanjuti (tidak terdapat dugaan pelanggaran dan tidak memenuhi persyaratan fasilitasi).
3. Tindak Lanjut Verifikasi Lanjutan
- a. Pertemuan klarifikasi dengan PUJK dan/ atau Konsumen

- b. Penerusan pengaduan kepada satuan kerja pengawasan terkait, termasuk rekomendasi pemberian sanksi bagi PUJK dalam hal terdapat dugaan indikasi pelanggaran
- c. Fasilitasi penyelesaian sengketa dalam hal pengaduan memenuhi syarat fasilitasi berdasarkan Pasal 41 POJK No.1/ POJK.07/2013
Monitoring tindaklanjut satuan kerja pengawasan atas pengaduan yang diteruskan
- d. Monitoring realisasi kesepakatan hasil fasilitasi sengketa
- e. Pengkinian status pengaduan, untuk setiap tahapan proses verifikasi lanjutan s.d. status 'Selesai'.