

## BAB V

### Penutup

#### 1. Kesimpulan

Berdasarkan pada pembahasan mengenai “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Dalam Transaksi Jasa Elektronik Banking (e-banking)” dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Perlindungan hukum bagi nasabah bank selaku konsumen dalam transaksi elektronik banking ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen terletak pada adanya kewajiban bagi pihak bank untuk mengindahkan tata cara pembuatan klausula baku dan telah tertuang dalam PBI No. 7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Produk Perbankan. Pihak bank berkewajiban mengungkapkan secara transparan dalam pemberian informasi produk bank, termasuk mengenai fasilitas layanan e-banking sehingga secara tidak langsung dapat mengurangi keluhan atau pengaduan nasabah. Bank Indonesia juga telah ikut serta mengawasi mengenai transaksi elektronik yang tertuang dalam pasal 23 ayat 2 PBI No. 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Resiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum, dimana disebutkan bahwa ” Setiap rencana penerbitan produk elektronik banking yang bersifat transaksional wajib dilaporkan kepada Bank Indonesia paling lambat 2(dua) bulan sebelum prosuk tersebut diterbitkan. Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) telah menjadi payung hukum bagi penyelenggaraan kegiatan transaksi elektronik, yang diselenggarakan oleh bank. UU ITE telah mengatur mengenai tanggung jawab yang fair antara

penyelenggara sistem elektronik bank dan nasabah. Memenuhi prinsip hubungan keperdataan nasabah dengan bank, maka bank akan bertanggung jawab terhadap pelaksanaan penyelenggaraan teknologi informasi yang menggunakan jasa pihak penyedia jasa. Demikian pula pihak penyelenggara jasa tersebut akan terikat dengan segala ketentuan sebagai pihak terkait bank.

- 2) Permasalahan yang dialami oleh nasabah dapat diselesaikan dengan cara membuat pengaduan kepada pihak bank sesuai dengan ketentuan waktu penyelesaian yang sudah ditetapkan. Berdasarkan pasal 2 PBI No.7/7PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, disebutkan bahwa bank berkewajiban untuk menyelesaikan permasalahan tersebut dan untuk menyelesaikan pengaduan, bank wajib menetapkan kebijakan dan memiliki prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan, penanganan dan penyelesaian pengaduan, dan pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan. Pengaduan yang dibuat oleh nasabah juga harus dilengkapi dengan bukti-bukti transaksi, seperti struk ATM, bukti transfer, bukti SMS dan lain-lain. Sehingga bank juga dapat memproses pengaduan tersebut secara lebih cepat. Apabila proses penyelesaian sengketa tersebut tidak dapat diselesaikan oleh pihak bank, maka akan dilakukan mediasi yang melibatkan pihak Bank Indonesia sebagai mediator dengan tuntutan maksimal Rp. 500.000.000,- (Lima Ratus Juta Rupiah).

## **2. Saran**

Berdasarkan pada kesimpulan di atas Penulis memberikan saran, bahwa untuk mengoptimalkan perlindungan hukum bagi nasabah pemakai jasa e-banking dapat ditempuh langkah-langkah antara lain sebagai berikut:

- 1) Perlu adanya pengawasan yang ketat oleh bank yang sudah menerapkan jasa layanan e-banking di banknya masing-masing terutama dalam transparansi produk dan biaya-biaya yang akan dikeluarkan oleh nasabah dan juga di dalam sistem komunikasi, agar para nasabah yang sudah menggunakan jasa e-banking tersebut merasa nyaman dan senang menggunakan layanan tersebut, karena minimnya gangguan yang dirasakan pada waktu bertransaksi sehingga tujuan yang diharapkan bank agar dapat memberikan layanan optimal 24 jam dapat tercapai.
- 2) Terkait dengan adanya hak bagi nasabah untuk mengajukan segala hal yang merugikannya kepada Lembaga Pengaduan Nasabah dan Mediasi Perbankan, pihak bank perlu dalam hal ini Bank Indonesia mengadakan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai hal tersebut dan bagi bank-bank komersial perlu memberikan penjelasan mengenai hak-hak nasabah dan jika perlu mencantumkan *agreement to mediate* di dalam syarat-syarat umum pembukaan rekening.