

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

1. Upaya penyelesaian yang dapat dilakukan oleh nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi melalui jalur pengadilan atau luar pengadilan dengan memperhatikan jangka waktu pengajuan gugatan yang telah ditentukan dalam Pasal 27 huruf e Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yaitu lewatnya jangka waktu penuntutan 4 (empat) tahun sejak barang dibeli atau lewatnya jangka waktu yang diperjanjikan. Apabila nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat kegagalan transaksi sehingga terjadi pendebitan 2 (dua) kali pada layanan *Mobile Banking* penyelesaian sengketa memilih jalur diluar pengadilan (*non litigasi*) dengan mengajukan pengaduan terlebih dahulu, yaitu dengan meminta pertanggung jawaban kepada pihak bank untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dideritanya akibat kesalahan sistem bank pada layanan *Mobile Banking*. Apabila upaya tersebut tidak dihiraukan oleh pihak bank, berdasarkan Pasal 23 *juncto* Pasal 52 huruf a Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, konsumen dapat mengajukan permohonan penyelesaian sengketa kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) dengan memilih salah satu diantara cara penyelesaian sengketa yaitu mediasi, konsiliasi, dan arbitrase. Namun tidak menutup kemungkinan dilakukan penyelesaian sengketa secara berjenjang, dalam arti bahwa sengketa konsumen diusahakan melalui mediasi terlebih dahulu, apabila penyelesaian tersebut gagal, maka ditingkatkan menjadi penyelesaian sengketa melalui konsiliasi dan seterusnya. Namun apabila masih gagal, maka penyelesaian dilakukan melalui arbitrase yang menghasilkan putusan bersifat *final* dan banding kepada para pihak. Dalam Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) tidak ada upaya banding dan kasasi.
2. Perlindungan hukum bagi nasabah layanan *Mobile Banking* yang mengalami kerugian akibat keterlambatan informasi atas kegagalan transaksi dapat dilakukan dengan perlindungan hukum *represif* dan *preventif*. Bentuk perlindungan *represif* tersebut diberikan dalam bentuk pemberian sanksi yaitu sanksi perdata berupa ganti kerugian sebagaimana diatur dalam pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dan sanksi administrasi Negara berupa denda maksimal Rp

200.000.000 (dua ratus juta rupiah) sebagaimana diatur dalam pasal 60 ayat (2) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Pelindungan Konsumen. Perlindungan hukum *preventif* dilakukan guna mencegah kerugian nasabah layanan *Mobile Banking* akibat kegagalan transaksi yang dialami oleh nasabah, mengingat kegiatan transaksi pada layanan *Mobile Banking* merupakan kegiatan yang terus dilakukan oleh nasabah karena kemudahannya dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke bank sehingga tidak menutup kemungkinan pada kemudian hari ada nasabah yang dirugikan lagi akibat kegagalan transaksi pada layanan *Mobile Banking*.

5.2 Saran

1. Kepada bank, dalam rangka pelayanan *Mobile Banking* bertindak dengan hati-hati dan perlindungan hukum *preventif* lebih ditegaskan lagi sehingga tidak merugikan nasabah layanan *Mobile Banking* yang dapat mengakibatkan kepercayaan nasabah sebagai konsumen pengguna jasa bank merasa bahwa layanan *Mobile Banking* tersebut memberikan kenyamanan dalam melakukan transaksi serta nasabah merasa lebih aman dengan adanya perlindungan hukum *preventif*.
2. Kepada pemerintah, membuat suatu peraturan khusus mengenai layanan *Mobile Banking* agar proses layanan *Mobile Banking* mempunyai dasar hukum yang pasti. Sehingga pihak bank dapat bertanggung jawab sesuai dengan peraturan tersebut terhadap kerugian yang dialami nasabah layanan *Mobile Banking* akibat kegagalan transaksi dan segera memberikan ganti rugi atas kerugian yang diderita nasabahnya agar hubungan para pihak lebih baik serta bertujuan untuk pemulihan nama baik.
3. Kepada pihak bank dan pihak nasabah, dalam penyelesaian sengketa yang ditimbulkan oleh pihak bank terlebih dahulu diselesaikan dengan cara *non litigasi* (di luar pengadilan) dengan kekeluargaan yaitu perdamaian antara para pihak yang disertai dengan pemulihan nama baik dan pemberian ganti rugi.