

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlindungan hukum dalam layanan perbankan digital sangat diperlukan nasabah agar dapat memberikan rasa aman dan nyaman bagi nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital seperti *mobile banking*. Karena pada dasarnya nasabah sebagai konsumen jasa keuangan memiliki hak-hak yang harus dilindungi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil penelitian, perlindungan hukum terhadap nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan BRImo terdapat dalam bentuk preventif dan represif. Perlindungan preventif diwujudkan dengan ditetapkannya peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah sebagai konsumen jasa perbankan seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan yang mengatur perlindungan hukum serta hak dan kewajiban serta tanggung jawab konsumen dan bank sebagai pelaku usaha sektor keuangan, serta didukung dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan yang mengatur mengenai perlindungan nasabah sebagai konsumen di sektor perbankan dan peraturan-peraturan lainnya. Perlindungan represif diberikan melalui

layanan pengaduan nasabah, penyelesaian melalui LAPS SJK, ataupun melalui pengadilan.

2. Layanan *mobile banking* pada dasarnya dijalankan menggunakan sistem yang tidak menutup kemungkinan menimbulkan risiko dalam penggunaannya. Bank berkewajiban untuk menerapkan manajemen risiko terutama dalam layanan perbankan digital, selain itu sudah seharusnya bank memiliki tanggung jawab untuk menyelesaikan permasalahan nasabah yang mengalami gagal transaksi pada layanan perbankan digital. Mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah yang mengalami gagal transaksi BRImo bisa dilakukan melalui layanan pengaduan di aplikasi BRImo, *call center* BRI, atau bisa juga melalui *customer service* di kantor cabang BRI terdekat. Nasabah bisa melakukan pengaduan sesuai dengan permasalahan transaksi yang dialami pada layanan BRImo, pihak bank nantinya akan melakukan verifikasi hingga nantinya memproses hingga permasalahan tersebut selesai. Jika permasalahan gagal transaksi terbukti disebabkan karena adanya gangguan sistem BRI, maka BRI akan memberikan ganti rugi berupa pengembalian dana sesuai dengan jumlah dana nasabah yang terdibet. Sebagaimana ditetapkan dalam Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai kewajiban pelaku usaha memberikan ganti rugi kepada konsumen serta perlindungan hukum konsumen sektor perbankan harus sesuai dengan prinsip perlindungan konsumen yang mana bank harus menangani pengaduan nasabah secara efektif dan efisien sebagaimana diatur dalam undang-undang.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan, dan kesimpulan yang telah penulis jabarkan, maka penulis memberikan saran beberapa hal:

1. Bagi nasabah sebagai pengguna layanan BRI^{mo}, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai risiko operasional layanan dan hak-hak sebagai konsumen jasa perbankan digital. Selain memastikan stabilitas koneksi internet dan pembaruan aplikasi secara berkala guna meminimalisir kendala teknis, nasabah disarankan untuk dapat selalu menyimpan dokumentasi setiap bukti transaksi elektronik ketika mengalami kegagalan transaksi layanan *mobile banking* sebagai alat bukti yang sah saat mengajukan pengaduan. Hal ini penting agar nasabah memiliki posisi yang kuat dalam menuntut kepastian ganti rugi.
2. Bagi pihak BRI sebagai penyelenggara layanan *mobile banking* BRI^{mo}, diharapkan untuk dapat meningkatkan kualitas sistem dan keamanan layanan digital untuk meminimalisir terjadinya gagal transaksi yang dapat merugikan nasabah. Pihak bank diharapkan dapat meningkatkan efektifitas penanganan pengaduan, memberikan kejelasan dan kepastian informasi hasil pengaduan nasabah, serta mempercepat proses pengembalian dana kepada nasabah yang telah terbukti bahwa kegagalan transaksi tersebut dikarenakan gangguan sistem perbankan sebagaimana telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Selain itu, diharapkan juga pihak bank dapat meningkatkan edukasi dan pemahaman kepada nasabah terkait penggunaann layanan *mobile banking* BRI^{mo} serta kemungkinan risiko yang bisa saja terjadi ketika melakukan transaksi menggunakan layanan *mobile banking*.