

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian serta analisis hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu maka pada bagian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Mekanisme perlindungan hukum bagi nasabah dalam transaksi *Internet Banking* dari kejahatan *Cyber Crime* dapat dibedakan menjadi dua yaitu perlindungan hukum preventif dan represif. Perlindungan Hukum Preventif yang diberikan kepada nasabah bertujuan untuk mencegah sebelum terjadinya kerugian dalam melakukan transaksi *Internet Banking*, perlindungan hukum preventif belum diatur secara khusus namun dapat mengaitkannya dengan berbagai peraturan yang menentukan kewajiban pelaku usaha jasa keuangan dimana dalam hal ini adalah bank, seperti Dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yaitu dalam Pasal 25, Pasal 27, Pasal 29 disebutkan tentang kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Perlindungan hukum secara represif, terkait dengan kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *Internet Banking* disebabkan karena perbuatan pihak ketiga, maka pihak ketiga yang bersalah tersebutlah yang harus memenuhi tuntutan serta bertanggung jawab kepada nasabah bank pengguna *Internet Banking* tersebut, atas dasar perbuatan melawan hukum (Pasal 1365 KUH Perdata). Pada pertanggung jawaban terhadap penggunaan *Internet Banking* apabila terjadi masalah sangat

tergantung pada penyebab kerugian, apabila ternyata kerugian materil yang diderita oleh nasabah bank pengguna *Internet Banking* diakibatkan dari kesalahan dan pihak bank, pemberian ganti rugi tetap harus diberikan pihak bank sebagai bentuk pertanggung jawaban memenuhi tuntutan nasabah.

2. Dalam pelaksanaan perlindungan hukum bagi pengguna *Internet Banking* dari kejahatan *cyber crime* terdapat berbagai kendala yang dihadapi terutama pada perlindungan hukum dalam mengedukasi nasabah agar terhindar dari kejahatan tersebut yakni lemahnya pengetahuan nasabah mengenai penggunaan teknologi sehingga pihak PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang selanjutnya memberikan edukasi manual dalam bentuk informasi-informasi media lain seperti media cetak atau tulis. Kendala yang juga sering dihadapi adalah kemampuan jaringan yang tidak merata diseluruh pelosok mengakibatkan terganggunya akses informasi, maka upaya yang dilakukan adalah memberikan informasi tentang penggunaan provider dengan jaringan luas sehingga tidak mengganggu akses pelayanan informasi mengenai penggunaan *internet banking* serta pencegahan terhadap *cyber crime*. Jika hal tersebut tetap mengalami kendala, maka PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang kemudian memberikan informasi penyelesaian masalah melalui edukasi manual dengan berbagi informasi dengan media cetak dan tulis.

B. Saran

1. Dalam menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dalam hal pengaturan batas waktu penyelesaian pengaduan nasabah diperlukan keselarasan antara peraturan Bank Indonesia yang mengatur mengenai penyelesaian pengaduan nasabah. Dibutuhkan sinergi/keterlibatan banyak pihak antara lain nasabah sendiri, bank, pemerintah (Bank Indonesia), dan pihak-pihak terkait lainnya, demi terciptanya perlindungan hukum terhadap nasabah pengguna *Internet Banking*
2. Perlindungan hukum yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Wilayah Padang seharusnya sudah di sosialisasikan pada nasabah saat awal nasabah memilih menggunakan *internet banking* terutama yang terkait dengan kejahatan *cyber crime* agar nasabah tidak hanya mendapatkan informasi mengenai penggunaan dan manfaat *internet banking* tapi juga menginformasikan secara jelas mengenai *cyber crime* yang akan kemungkinan terjadi pada nasabah. Informasi yang diberikan haruslah diyakini dapat dipahami nasabah, jika memungkinkan dan harus, BRI mencetak leaflet atau apapun jenis media yang akan dapat di akses dan dimiliki semua nasabah terutama pengguna *Internet Banking*.
3. Dalam menghadapi kendala perlindungan hukum diselesaikan dengan mengutamakan asas kekeluargaan. Untuk itu Manajemen BRI perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah antara mengenai tatacara penyampaian pengaduan dan kerugian apa saja yang akan ditanggung oleh bank dalam hal terjadi kerugian sehingga dapat meningkatkan kesadaran nasabah BRI dalam menggunakan *Internet Banking* dengan lebih bijak agar terhindar dari

kejahatan *cyber crime*.

