

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **V.1 Kesimpulan**

Sebagai penutup dari uraian-uraian pada bab-bab sebelumnya, dan setelah diadakan penelitian dari permasalahan yang telah diajukan, maka penulis mengambil suatu kesimpulan sebagai berikut :

- a. Bentuk tanggungjawab yang dilakukan bank kepada nasabah bank atas pergantian kerugian adalah memberikan ganti rugi berupa pengembalian baik berupa barang ataupun uang. Hal ini berdasarkan ketentuan Pasal 4 huruf b Undang-Undang Perlindungan Konsumen yaitu hak konsumen untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian.
- b. Pertanggungjawaban pihak bank apabila nasabah bank dirugikan oleh pihak bank maka pihak nasabah mempunyai hak atas ganti kerugian ini dimaksudkan untuk memulihkan keadaan yang telah menjadi rusak (tidak seimbang) akibat adanya penggunaan barang atau jasa yang tidak memenuhi harapan nasabah, baik berupa materi maupun kerugian yang menyangkut diri nasabah. Untuk merealisasikan hak ini tentu saja harus melalui prosedur tertentu, baik diselesaikan secara damai (diluar pengadilan) maupun yang diselesaikan melalui pengadilan. Namun alangkah baiknya apabila permasalahan itu diselesaikan terlebih dahulu diantara pihak Bank dan Nasabah Bank.
- c. Proses Mediasi (Perbankan) atas Bank yang merugikan Nasabahnya proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediator untuk membantu para pihak yang bersengketa guna mencapai penyelesaian dalam bentuk kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh permasalahan yang disengketakan. Adapun yang menjadi penyelenggara mediasi perbankan menurut Pasal 3 PBI No. 8/5/PBI/2006, yakni lembaga mediasi perbankan independen yang dibentuk asosiasi perbankan. Proses beracara dalam mediasi perbankan secara teknis diatur dalam PBI No.

8/5/PBI/2006 dan surat edaran Bank Indonesia No. 8/14/DPNP tanggal 1 Juni 2006

## V.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah:

- a. Dalam proses perkara ini, Majelis Hakim sebaiknya memperhatikan para pihak yang besengketa yang tidak sepakat dengan pembayaran penggantian kerugian dan tidak adanya perlindungan terhadap pihak yang dirugikan karena alasan penolakan begitu saja.
- b. Diharapkan pada masa yang akan datang, pemeriksaan sengketa konsumen dilakukan secara cermat agar tidak merugikan nasabah dan dibuat aturan yang mengatur tentang upaya hukum terhadap perkara Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah semaksimal mungkin agar kepercayaan nasabah yang dirugikan dapat kembali.
- c. Diharapkan pada masa yang akan datang, proses mediasi sengketa konsumen untuk nasabah yang akan lebih dipermudah untuk syarat-syarat maupun proses pemberkasannya. Karena bagaimanapun itu adalah hak nasabah untuk dimenangkan dalam mediasi ini.