

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Berdasarkan penjelasan dan analisis pada bab-bab diatas, maka kesimpulan atas penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pihak yang bertanggung jawab melakukan ganti rugi dalam kasus pembobolan rekening nasabah oleh pegawai bank adalah bank. Bank selaku pelaku usaha memiliki tanggung jawab terhadap perbuatan yang dilakukan oleh pegawainya sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHperdata. Tanggung jawab Bank sebagai pelaku usaha untuk melakukan ganti rugi, diatur pula dalam Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 4 huruf h mengenai hak-hak konsumen, Pasal 7 huruf f mengenai kewajiban pelaku usaha, dan Pasal 19 mengenai tanggung jawab pelaku usaha.
- b. Dalam menyelesaikan sengketa antara bank dan nasabah bank selaku konsumen berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen dapat ditempuh dengan menggunakan jalur litigasi dan jalur non-litigasi:
  - 1) Penyelesaian sengketa menggunakan jalur litigasi melalui pengadilan memiliki banyak kelemahan yaitu memakan waktu yang lama karena prosesnya sangat formal, dan juga akan memakan biaya besar karena lamanya proses perdidangan. Dan juga pengetahuan hakim yang bersifat terbatas dikhawatirkan tidak dapat menyelesaikan sengketa diantara masing-masing pihak secara kompleks.
  - 2) Penyelesaian melalui jalur non-litigasi dilakukan oleh BPSK dengan cara mediasi, konsiliasi dan arbitrase. Dalam penyelesaian sengketa pada proses ini lebih banyak disukai oleh konsumen karena prosesnya yang cepat, dan dipandang lebih sederhana dari segi prosedur yang relatif lebih murah. Selain itu, pelaksanaan penyelesaian sengketa

konsumen yang dilakukan BPSK juga menggunakan jalur mediasi, konsiliasi, dan arbitrase sesuai dengan ketentuan Pasal 52 huruf a UUPK. Para pihak yang bersengketa dapat menentukan sendiri jalur apa yang akan digunakan dalam penyelesaian sengketa, apakah dengan cara mediasi atau konsiliasi atau arbitrase.

## V.2 Saran

Dari beberapa kesimpulan yang telah diuraikan, maka diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna bagi perlindungan terhadap nasabah bank. Saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Bank Indonesia sebagai regulator seharusnya dapat mengantisipasi dan memperketat pengawasan internal pihak bank, agar usaha pembobolan rekening nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank itu sendiri dapat dihindari.
- b. Para pejabat bank yang berwenang di bank harus tetap berpegang teguh pada prinsip kehati-hatian dalam menjalankan tugasnya melaksanakan sistem dan prosedur yang berlaku di bank.
- c. Bank seharusnya melakukan pengawasan berjenjang terhadap pegawai bank, agar segera dapat diketahui apabila terjadi kesalahan.
- d. Bank menyediakan sistem informasi yang dapat diakses nasabah bank secara langsung mengenai transaksi dan simpanan dana nasabah di bank, agar nasabah bank dapat segera mengetahui apabila ada kejanggalan dalam pencatatan simpanan dananya di bank.