

## **BAB V**

### **PENUTUP**

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

Dalam hal ini penulis mengambil kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah yaitu:

- a. Penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan oleh nasabah yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dapat dilakukan melalui jalur litigasi maupun jalur non litigasi. Penyelesaian sengketa di luar pengadilan terdiri dari penyelesaian sengketa secara damai, penyelesaian sengketa melalui pengaduan nasabah maupun mediasi perbankan serta penyelesaian sengketa melalui Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK). Apabila setelah nasabah melakukan alternatif penyelesaian sengketa dan merasa tidak puas dengan putusan yang diberikan maka nasabah dapat melakukan tuntutan melalui jalur litigasi/pengadilan.
- b. Perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang kehilangan dana simpanan akibat informasi *call center* di Anjungan Tunai mandiri (ATM) adalah dengan melakukan pengamanan kartu ATM, pengamanan mesin ATM, dan perlindungan tempat/gerai ATM. Selain itu perlindungan hukum yang dapat diberikan bank kepada nasabahnya adalah dengan melakukan kerja sama antar bank guna melindungi dana nasabah, serta kerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri dalam hal untuk menanggulangi pemalsuan dalam pembuatan rekening tabungan yang akan digunakan oleh oknum kejahatan dalam melakukan tindak kejahatan. Bank juga meningkatkan keamanan kartu ATM dengan bekerja sama dengan Mastercard untuk meningkatkan teknologi anti pemalsuan. Selain itu mekanisme yang dapat dipergunakan untuk melindungi nasabah bank yaitu melaksanakan peraturan yang ada di bidang perbankan secara lebih ketat oleh pihak otoritas moneter dalam hal ini Bank Indonesia,

perlindungan nasabah deposan melalui asuransi deposito yang adil dan *predictable*, dan memperketat pengaturan di bidang kegiatan bank.

## V. 2. Saran

Berdasarkan pembahasan, penulis menyarankan agar Bank Mandiri, melakukan penyesuaian sebagai berikut:

- a. Bank Mandiri harus melakukan pengawasan dan pemeliharaan terhadap gerai-gerai ATMnya guna mencegah oknum kejahatan menempelkan nomor *call center* palsu di mesin ATM maupun melakukan hal-hal yang dapat merugikan nasabah pengguna ATM. Hal ini dapat dilakukan dengan menempatkan petugas keamanan disetiap gerai ATM Bank Mandiri agar keamanan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi menggunakan layanan perbankan tersebut dapat terjaga. Selain itu, Bank mandiri harus melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap mesin ATMnya untuk menghindari kerusakan mesin ATM maupun keberadaan alat-alat yang digunakan oleh oknum kejahatan sebagai modus untuk membobol rekening tabungan nasabah di mesin ATM tersebut.
- b. Di dalam peraturan yang telah ada dalam dunia perbankan, sekiranya pemerintah juga perlu segera merevisi Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 tentang Perbankan dengan menambahkan lebih spesifik perlindungan hukum terhadap dana simpanan nasabah serta tanggung jawab bank terhadap nasabah yang kehilangan dana simpanannya.
- c. Diperlukannya sosialisasi serta edukasi terhadap masyarakat khususnya nasabah Bank Mandiri dalam melakukan layanan perbankan guna mencegah terjadinya kejadian yang dapat merugikan nasabah. Kurangnya pengetahuan dan kesadaran nasabah selama ini telah membuat posisi nasabah semakin lemah karena mudah tertipu oleh oknum kejahatan.
- d. Masyarakat dalam hal ini sebagai nasabah juga harus berhati-hati dan teliti dalam penggunaan layanan yang diberikan oleh pihak bank, dan terlebih dahulu untuk membaca prosedur perjanjian yang akan disepakati kedua belah pihak.