

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab-bab terdahulu, dengan mencermati data dan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penyelesaian Hukum yang dimungkinkan untuk menyelesaikan masalah yang timbul berkenaan dengan penggunaan ATM, memiliki beberapa pilihan, akan tetapi tidak semua pilihan hukum yang tersedia dapat ditawarkan semuanya kepada nasabah dan dapat menjadi landasan yang kuat bagi nasabah dalam mengajukan tuntutan maupun ganti kerugiannya.
  - a. Upaya penyelesaian yang melihat pada perjanjian yang dibuat antara nasabah dengan pihak bank pada saat nasabah pertama kali mendaftarkan menjadi nasabah bank tersebut tidak dapat melindungi nasabah secara kuat, karena perjanjian tersebut adalah perjanjian baku yang dibuat sepihak oleh bank, sehingga nasabah hanya dalam posisi menerima saja dan dalam posisi yang lemah
  - b. Upaya Penyelesaian yang berdasarkan pada Peraturan Bank Indonesia, yang mengacu pada PBI Nomor 7/7/PBI/2005 yaitu pengaduan yang secara lisan wajib diselesaikan oleh Bank dalam 2 (dua) hari kerja. Sedangkan untuk pengaduan yang sifatnya tertulis diselesaikan dalam 20 (dua puluh) hari kerja akan sulit dilakukan

karena hanya pihak bank yang melakukan pelaporan sepihak kepada Bank Indonesia, sehingga secara subyektivitas sangat diragukan.

- c. Upaya penyelesaian yang berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yakni nasabah dapat melaporkan keluhannya atau pengaduannya pada Lembaga Konsumen apabila pengaduan keluhannya kepada pihak bank tidak mendapat tanggapan, ataupun penyelesaian yang dilakukan oleh bank terlalu lama, sangat disayangkan sekali di Undang-Undang perlindungan konsumen, dengan adanya pasal 19 ayat (5) dapat menjadi landasan dari pihak bank untuk melakukan *counter*/serangan balik kepada nasabahnya,
- d. Upaya penyelesaian dapat juga ditempuh melalui gugatan Perdata sesuai yang diatur dalam BW, yang dengan konsekuensi memerlukan biaya yang mahal terkadang tidak sesuai antara biaya yang dikeluarkan dengan nominal yang disengketakan. Yang bisa sebagai dasar adalah pada pasal 1320 BW
- e. Upaya penyelesaian yang bisa sebagai pilihan yang kuat bagi nasabah adalah secara Pidana, yaitu nasabah dapat melaporkan kepada aparat yang berwenang yaitu aparat kepolisian apabila telah terjadi unsur pidana yang dilakukan pihak bank/seseorang yang tergabung dalam perusahaan, PT (Perseroan Terbatas) ataupun Badan usaha yang melakukan perbuatan pidana tersebut, sesuai yang diatur dalam Undang-undang Nomor 1 tahun 1995, tentang Perseroan Terbatas,

lembaran negara RI tahun 1995 Nomor 13. yaitu tanggung jawab korporasi karena kesalahan, perbuatan yang dapat merugikan pihak lain, bahkan perbuatan pidana yang dilakukan oleh korporasi kepada nasabahnya tentang pertanggung jawaban terhadap operasional ATM yang berupa keamanan uang dari nasabah di jaringan ATM dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan uangnya tersebut bila diperlukan.

2. Upaya pihak Bank BRI dalam menangani penyelesaian pengaduan, keluhan penggunaan ATM dari nasabahnya.
  - a. Sampai saat ini pihak Bank BRI dalam menyelesaikan pengaduan nasabah berkenaan penggunaan ATM masih beracuan pada peraturan Bank Indonesia Nomor: 7/7/PBI/2005 yaitu pengaduan yang sifatnya lisan diselesaikan dalam 2 (dua) hari kerja, sedangkan yang bersifat tertulis dalam 20 (dua puluh) hari kerja.
  - b. Prosedur penyelesaian pengaduan yang seharusnya dapat diselesaikan secara lisan, tetapi pada kenyataanya keadaan yang tidak memungkinkan dari pihak bank untuk menyelesaikan dalam jangka waktu 2 (dua) hari maka laporan lisan tersebut beralih menjadi laporan tertulis, agar memenuhi ketentuan dari Bank Indonesia, yaitu dilakukan penyelesaian dalam 20 (dua puluh) hari kerja, sehingga dampak bagi nasabah merasakan terlalu lama pengaduannya tertangani.

## B. Saran

1. Seyogyanya Bank Rakyat Indonesia memberikan juklak (petunjuk pelaksanaan) bagi seluruh kantor bank BRI perihal penyelesaian pengaduan nasabah secara lisan khususnya tentang pengaduan ATM dapat diselesaikan secepatnya, tidak harus mengikuti batas maksimal.
2. Seyogyanya Bank BRI Kantor Pusat membuat surat edaran dengan menetapkan klausul tersendiri bagi kantor cabang maupun kantor unit yang tidak dapat menyelesaikan pengaduan secara lisan dalam 2 (dua) hari kerja, diubah menjadi pengaduan secara tertulis, agar dapat memberikan penjelasan kepada nasabah yang mengadukan keluhannya kepada pihak Bank BRI
3. Seyogyanya dibuat peraturan dari bank Indonesia agar nasabah mendapatkan kompensasi atau ganti rugi dari keterlambatan penyelesaian terhadap pengaduan nasabahnya.
4. Seyogyanya untuk lebih melindungi konsumen maupun nasabah, saran penulis dilakukan penyempurnaan terhadap Undang-undang Nomor: 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, antara lain dengan dihapuskannya pasal 19 ayat (5) agar tidak dijadikan sebagai modal untuk membela diri bagi pelaku usaha.

## DAFTAR PUSATAKA

### Literatur :

- Ahmad Niru dan Sutarman Yudo *Hukum Perlindungan Konsumen*. PT. Rajawali Pers, Jakarta, 2006
- Asikin, zainal, *Pokok-pokok hukum perbankan di Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1995
- Istanto, 2003, *Perbuatan Pidana di Bidang Perbankan*, Citra Umbara, Bandung
- Jumhana M. Drs, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Citra Aditya Bhakti, Bandung 2003
- Mamudji dan Soekanto, 1995, *Penelitian Hukum Normatif, suatu uraian Singkat*, Rajawali Pers. Jakarta
- Moeljatno, *Asas-asas Hukum Pidana*, PT Rineka Cipta, Jakarta, 2000 cetakan IV.
- Munir Fuady, SH.MH.LLM. *Hukum Perbankan Modern*,PT. Citra Aditya Bakti. Bandung 2003.
- Pardede Marulak, *Hukum Pidana Bank*, pustaka Sinar Harapan, Jakarta 1995
- Satrio. J *Hukum Perikatan Yang lahir dari Perjanjian* PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2000
- Soemitro Ronny Hanitijo, *Metodologi Penelitian Hukum dan jurimetri*, Ghalia – Indonesia. Jakarta 1994
- Soerodibroto Soenarto *KUHP dan KUHP dilengkapi Yurisprudensi Mahkamah Agung dan Hoge Raad*, Manajemen PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 1994.
- Sofie Yusuf *Perlindungan Konsumen dan Instrumennya* PT. Citra Adya Bakti, Jakarta, 2006
- Sidabalok Janus, *Hukum Perlindungan Konsumen Di Indonesia* PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2006
- Siahaan N.H.T *Hukum Konsumen* PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 2006
- Subekti R *Aneka Perjanjian*, PT. Citra Aditya Bakti, Jakarta, 1995.
- Wijanarto, *Hukum dan Ketentuan Perbankan di Indonesia*, Grafiti, 1997.

### Website

WWW. BRI.Co.Id.

### Kamus-kamus

- J.C.T. Simorangkir dkk, *Kamus Hukum*, aksara baru, jakarta, 1983)
- Poerwodarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Balai Pustaka, Jakarta 1999.

### Hand out

- Christina Anita, *Hand out mata kuliah Hukum Perbankan Universitas Atmajaya Yogyakarta* Tulisan T.H Anita Christina, SH.MHum
- Suhardi Gunarto, *Hand out mata kuliah Hukum Perbankan Universitas atmajaya Yogyakarta* Tulisan Dr . Gunarto Suhardi,SH.

Sumiarni Endang, *Hand out mata kuliah metodologi penelitian Hukum Universitas atmajaya Yogyakarta* Tulisan Prof. Dr MG Endang Sumiarni,SH.MHum

Jurnal

Internal Marketing Produk Consumer Banking Penerbit divisi Consumer Banking PT Bank Rakyat Indonesia

Peraturan Perundang Undangan

- Undang-undang Dasar 1945 Amandemen, Sinar Grafika, jakarta, 2002
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara RI Tahun 1998 Nomor 1, Citra Umbara Bandung.
- Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Lembaran Negara RI Tahun 1992 Nomor 31, Citra Umbara Bandung.
- Undang-undang Nomor 8 tahun 1999, tentang Perlindungan Konsumen, Lembaran Negara RI tahun 1999 Nomor 42, Citra Umbara Bandung.
- Kitab Undang-Undang Nomor 73 Tahun 1958, Lembaran Negara Nomor 127 J.o Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1946 tentang KUHPidana, Kilimatju Bandung 1984
- Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, diterjemahkan oleh Mr R. subekti, Kilimatju Bandung 1984
- Peraturan Perundang-Undangan Perbankan, Hadi setia Tunggal SH, Harvindo.2006.
- Surat Kantor Pusat bank BRI nomor : B.534-OPS/POP/09/2005 tanggal 9 September 2005