

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengaturan Hukum terkait Pelaksanaan Tanggungjawab Bank Terhadap Nasabah Pengguna *Mobile Banking* bersifat umum dan belum ada pengaturan khusus yang mengatur spesifik mengenai tanggungjawab bank terhadap nasabah dalam menjalankan layanan transaksi *mobile banking*
2. Pelaksanaan Tanggung Jawab Bank BNI Cabang Jayapura terhadap nasabah pengguna layanan *mobile banking* dalam beberapa studi kasus belum memenuhi standar operasional penyelesaian pengaduan nasabah yang tidak sesuai dengan ketentuan POJK Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan Dan Pelaksanaan Pengaduan Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan yang berkaitan dengan tenggang waktu dan prosedur penyelesaian pengaduan nasabah. Bank melakukan kelalaian dalam menjalankan kewajiban bank untuk menjamin data pribadi nasabah dan simpanan nya sesuai ketentuan dalam Pasal 40 UU Perbankan dan mengoperasikan sistem

elektronik dengan memenuhi persyaratan minimum yang ditentukan dalam Pasal 16 UU ITE. Kasus salah input saldo nasabah terjadi karena *human error* pada pihak teller bank, salah satu faktor dapat terjadinya hal tersebut karena pihak teller tidak melakukan *double checking* saat menginput saldo nasabah.

3. Hambatan-hambatan Bank BNI Cabang Jayapura Dalam Melaksanakan Tanggungjawab Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking terjadi dari berbagai aspek baik dari segi pengaturan hukum, pihak bank selaku penyedia layanan dan jasa *mobile banking* maupun nasabah

## **B. Saran**

### **1. Untuk Pihak Bank BNI**

- i) Meningkatkan kualitas layanan perbankan baik melalui sistem layanan mobile banking maupun kinerja pihak customer service dalam menjalankan tanggungjawab bank secara khusus terhadap nasabah pengguna *mobile banking* dengan menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai ketentuan hukum dan standar operasional yang berlaku dan diatur dalam POJK Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan dan Surat Edaran OJK Nomor 2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan

## Dan Pelaksanaan Pengaduan Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan

Memberitahukan dan mencantumkan informasi risiko-risiko yang dapat terjadi dalam penggunaan layanan *mobile banking* agar menjadi sumber informasi untuk nasabah sehingga dapat mencegah terjadinya kesalahan dalam melakukan transaksi

### 2. Untuk Pemerintah

Dengan era digital dan banyaknya platform transaksi elektronik saat ini, Pemerintah selaku lembaga legislatif perlu membuat aturan hukum yang lebih spesifik dan bersifat khusus untuk layanan-layanan transaksi elektronik seperti *mobile banking* agar dapat memberikan kepastian dan perlindungan hukum kepada para nasabah pengguna layanan *mobile banking* sehingga tanggungjawab bank sebagai penyedia layanan dan jasa *mobile banking* tidak terbatas pada kerugian-kerugian yang bersifat materil saja.