

BAB I

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

1. Saat ini peraturan perundang-undangan yang mengatur secara langsung tentang produk *internet banking* belum ada, namun demikian, peraturan perundang-undangan yang ada saat ini sudah mencakup aspek perlindungan hukum nasabah pengguna *internet banking* antara lain Undang-Undang tentang Perbankan, Undang-Undang tentang Bank Indonesia, Undang-undang tentang Perlindungan Konsumen, Undang-undang tentang Telekomunikasi, Undang-undang tentang Informasi dan Transaksi Elektronik serta peraturan perundang-undangan lainnya antara lain Peraturan Pemerintah yang mengatur mengenai Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan dan Perlindungan Konsumen. Penyelesaian Pengaduan Nasabah, mediasi perbankan, dan penerapan manajemen resiko dalam penggunaan teknologi informasi oleh bank umum

2. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking pada dilakukan mulai tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk internet banking belum

sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Perlindungan terhadap keabsahan transaksi dilakukan dengan adanya pengakuan terhadap dokumen elektronik transaksi sebagai alat bukti yang sah dan hal tersebut tertera dalam formulir perjanjian antara bank dengan nasabah. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Bentuk pertanggung jawaban terhadap penggunaan internet banking apabila terjadi masalah tergantung pada penyebab kerugian, apabila ternyata kerugian materiil yang diderita oleh nasabah bank pengguna internet banking diakibatkan oleh karena kesalahan dan pihak bank, maka pihak bank bertanggung jawab memenuhi tuntutan nasabah memberikan ganti kerugian.

1.2 Saran-saran

1. Perlunya harmonisasi antara Peraturan Bank yang mengatur mengenai Penyelesaian Pengaduan Nasabah dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen dalam hal pengaturan batas waktu penyelesaian pengaduan nasabah. Bank perlu meningkatkan edukasi kepada nasabah antara mengenai tatacara penyampaian pengaduan dan kerugian apa saja yang akan ditanggung oleh bank dalam hal

terjadi kerugian sehingga dapat meningkatkan kesadaran nasabah untuk menggunakan internet banking dengan lebih bijak.

2. Diperlukan suatu pengaturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelaksanaan operasional *internet banking* yang mengatur mengenai masalah tingkat keamanan nasabah operasional *internet banking*, perlindungan terhadap nasabah pengguna, jaminan terhadap kerahasiaan data diri dari nasabah pengguna, serta pengawasan terhadap bank yang menyelenggarakan fasilitas layanan *internet banking*.