



**BAB IV**  
**PENUTUP**

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu :

1. Tanggung jawab bank apabila nasabah terjadi masalah dalam penggunaan kartu ATM sehingga mengakibatkan kerugian yang dalam hal bukan dikarenakan kesalahan dari nasabah maka pihak bank wajib mengganti kerugian sebagaimana hal tersebut telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen pada Pasal 7 huruf f dan huruf g yang berbunyi:

“Memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian atas kerugian akibat penggunaan, pemakaian dan pemanfaatan barang dan/atau jasa yang diperdagangkan.”

“Ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian”.

Selain itu juga terdapat dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen yang berbunyi:

“Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau perdagangan”.

Di dalam membuat sebuah perjanjian, bank juga mendapatkan batasan agar tidak merugikan konsumen, mengenai kontrak perjanjian baku yang di cantumkan di dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen pada pasal 18 ayat 1 (a) menyatakan bahwa :

“setiap pelaku usaha dilarang membuat atau mencantumkan klausula baku pada setiap dokumen dan/atau perjanjian yang isinya pengalihan tanggung jawab pelaku usaha (klausula eksonerasi)”.

Jadi apabila uang nasabah hilang di karenakan di *skimming* oleh orang yang tidak bertanggung jawab, maka sesuai pasal 7 huruf f dan g, jo. Pasal 19 ayat (1), jo pasal 4 huruf (H) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen nasabah berhak mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian atas uangnya yang hilang tersebut.

2. Dalam proses penyelesaian sengketa antara nasabah dengan bank terkait kerugian akibat *card skimming* dapat dilakukan dengan berbagai cara, yakni melalui penyelesaian sengketa di luar pengadilan (non litigasi) antara nasabah dengan bank melalui BPSK, BPSK menawarkan tiga pilihan ada mediasi, konsiliasi dan arbitrase, selain dari BPSK penyelesaian sengketa juga dapat dilakukan melalui mediasi perbankan dan LAPSPI, yaitu menawarkan 3 pilihan ada mediasi, adjudikasi, dan arbitrase, serta melalui proses pengadilan (litigasi).

Demi menjaga reputasi bank, pada umumnya penyelesaian sengketa dilakukan secara langsung antara nasabah dengan bank. Beban pembuktian atas terjadinya pencurian data nasabah dan timbulnya kerugian nasabah dilakukan oleh pihak bank. Bank setelah mendapat laporan dari nasabah kemudian melakukan investigasi. Apabila benar terbukti bahwa memang nasabah terkena *skimming*, maka nasabah akan mendapatkan ganti kerugian dari bank. Besarnya penggantian kerugian finansial nasabah dapat mencapai 100% dari besarnya nilai kerugian finansial nasabah.

## 4.2 Saran

1. Bank sebagai penerbit kartu ATM harus lebih meningkatkan keamanan dari produk yang dikeluarkannya dari pelaku kejahatan yang sudah semakin canggih dalam melaksanakan modus operandinya. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui keamanan dalam proses penerbitan kartu, pengelolaan data, keamanan pada kartu, dan keamanan dalam seluruh sistem yang digunakan dalam memproses transaksi. Dengan adanya keamanan yang baik dari bank akan menjadi faktor penarik bagi nasabah untuk menempatkan dana simpanannya di bank tersebut. Dan hal yang diperlukan untuk memberikan kepastian hukum bagi nasabah apabila terjadi kerugian finansial yang disebabkan oleh *skimming* adalah perlu dicantumkan kewajiban bank dalam perjanjian antara bank dengan nasabah.
2. Pihak bank pada saat membuka rekening baru kepada nasabah baiknya memberikan penjelasan lebih rinci mengenai resiko apa saja yang nanti akan diterima oleh nasabah terutama dalam menggunakan kartu ATM, hal ini dilakukan agar dapat meminimalisir masalah yang terjadi pada nasabah dalam penggunaan kartu ATM nantinya.