

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Pada bagian akhir skripsi ini, penulis mengemukakan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Perlindungan Hukum Bagi Nasabah yang Dirugikan Akibat Kesalahan Sistem pada Layanan *Mobile Banking* di PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh**

Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh yang dirugikan akibat kesalahan sistem pada layanan *Mobile Banking* dapat mengajukan ganti rugi atau kompensasi kepada bank. PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh sebagai penyelenggara layanan perbankan digital bertanggungjawab sepenuhnya terhadap kerugian yang dialami oleh nasabahnya. Hal ini diatur dalam Pasal 7 Huruf f Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

##### **2. Kendala yang Dialami Oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh yang Mengakibatkan Kegagalan Sistem pada Layanan *Mobile Banking*.**

Setelah penulis melakukan penelitian, berdasarkan pernyataan dari Kepala Cabang PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh menyatakan berdasarkan laporan akhir tahun PT. Bank Pembangunan Jambi Cabang Sungai Penuh, kendala yang sering yang dilaporkan kepada pihak bank yaitu kendala *Maintenance* dikarenakan adanya pembaruan

server yang dilakukan agar terjaminnya proses layanan *Mobile Banking* dengan baik.

**3. Upaya yang Telah Dilakukan oleh Pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh untuk Mengantisipasi Kegagalan Sistem pada Layanan Mobile Banking.**

Upaya yang telah dilakukan oleh PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh selama mendapat laporan dari nasabah yang mengalami kerugian akibat kendala *maintenance* dalam layanan *Mobile Banking* dengan melakukan pembaruan server terbaru. Bank juga menyarankan agar nasabah tidak melakukan transaksi selama proses *maintenance* berlangsung.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka penulis ingin memberi masukan kepada pihak bank dan pihak nasabah sebagai berikut:

1. Kepada pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh, untuk mempertimbangkan waktu dalam *maintenance* pada jam-jam yang minim akan terjadinya transaksi yang dilakukan kepada nasabah.
2. Kepada Nasabah PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh untuk mematuhi saran yang diberikan oleh pihak PT. Bank Pembangunan Daerah Jambi Cabang Sungai Penuh untuk tidak melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *Mobile Banking* agar mencegah terjadinya kesalahan sistem yang dapat merugikan nasabah itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-buku

- Ahmadi Miru dan Sakka Pati, 2008, *Hukum Perikatan: Penjelasan makna pasal 1233 sampai 1456 BW*, Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Bambang Waluyo, 2002, *Penelitian Hukum Dalam Praktek*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Departemen Pendidikan Nasional, 2005, *Kamus Besar Ikthasar Indonesi Edisi Ketiga*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, 2012, *Hukum Perbankan*, Sinar Grafika, Jakarta.
- Elisabeth Nurhaini B., 2018, *Metode Penelitian Hukum*, PT. Rafika Aditama, Bandung.
- Hermansyah, 2010, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Kencana Prenada, Jakarta.
- H. Malayu S.P Hasibuan, 2009, *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kartini Muljadi, Gunawan Widjaja, 2014, *Perikatan yang Lahir dari Perjanjian*, Cetakan Ke6, Rajawali Pers, Jakarta.
- Marulak Pardede, 1998, *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*, Sinar Harapan, Jakarta.
- Mislah Hayati Nasution, Sutisna. 2015. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah*
- Munir Fuady, 2001, *Hukum Kontrak (Dari Sudut Pandang Hukum Bisnis)*, Citra Aditya Bakti, Bandung..
- Peter Mahmud Marzuki, 2016, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Kencana Surabaya.
- Rachmadi Usman, 2003, *Aspek-Aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ratna Artha Windari, 2014, *Hukum Perjanjian*, Graha Ilmu, Yogyakarta.
- Ronny Sautama Hotma Bako, 1995, *Hubungan Bank Dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan Dan Deposit.*, Citra Aditya Bakti, Bandung.

Salim Hs, 2005, Pengantar Hukum Perdata Tertulis (BW), Sinar Grafika, Jakarta.

Sentosa Sembiring, 2000, Hukum Perbankan, Bandung.

Sentosa Sembiring, Sinopsis Hukum Perbankan, Citra Aditya Bakti, Bandung, 1993..

Subekti, 2001, Hukum Perjanjian, PT. Intermasa, Jakarta.

Sudikno Mertokusumo, 1999, Mengenal Hukum, Maha Karya Pustaka, Yogyakarta.

Syahmin, 2006, Hukum Perjanjian Internasional,, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Wiji Nurastuti, 2011, Teknologi Perbankan, Graha Ilmu, Yogyakarta.

## **B. Peraturan Perundang-undangan**

Kitab Undang-Undang Hukum Perdata

Undang-Undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan nomor 12 tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum

## **C. Sumber Lain**

Dwi Perwitasari Wiryaningtyas. 2016. Pengaruh Keputusan Nasabah Dalam Pengambilan Kredit Pada Bank Kredit Desa Kabupaten Jember. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Growth. Volume 14 Nomor 2, hlm 50

Sonny Koeswara, Muslimah. 2013. Analisis Besarnya Pengaruh Kinerja Pelayanan (Service Performance) Frontliner dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Prioritas PT. BCA Tbk Cabang Permata Buana Dengan Pendekatan Metode Regresi Linear Multiple . Jurnal Pasti. Volume 8 Nomor 1, hlm 3

Tan Ka Mello, Karakter Hukum Perdata Dalam Fungsi Bank Dengan Nasabah, Universitas Sumatera, Medan, hlm. 21.

<http://kamusbisnis.com/arti/perbankan-elektronik/>. diakses pada hari Sabtu, 14 Oktober 2023 Pukul 21.00 WIB

<http://www.cermati.com/artikel/7-layanan-e-banking-yang-perlu-anda-ketahui>. Diakses pada hari Sabtu, 14 Oktober 2023 Pukul 21.25 WIB

<http://civicara.com/2012/11/13/ini-5-modus-penipuan-yang-berkaitan-dengan-bank/>, diakses pada hari Kamis, 5 Oktober 2023 Pukul 11.20 WIB

<http://komputerlamongan.com/dapatkan-untung-dan-mudahnya-menggunakan-e-banking>, diakses pada hari Minggu, 15 Oktober 2023 Pukul 22.30 WIB

<http://www.cermati.com/artikel/mengenal-mobile-banking-apa-keunggulan-dankekurangannya>, diakses pada hari Minggu, 15 Oktober 2023 Pukul 22.50 WIB

<http://www.idemandiri.com/2015/10/keuntungan-kekurangan-mobile-banking>, diakses pada hari Minggu, 15 Oktober 2023, Pukul 23.23 WIB

## LAMPIRAN

