

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penyelesaian ganti rugi pada nasabah merujuk kepada POJK Nomor 6 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Konsumen, disana disebutkan misalnya memang ada terdapat kelalaian bank maka bank wajib mengganti kerugian nasabah, tetapi jika bank bisa membuktikan setelah adanya investigasi bahwa tidak ada kelalaian dari pihak bank, maka bank tidak wajib untuk mengganti kerugian nasabah. Setiap kerugian-kerugian yang dimiliki nasabah pasti memiliki kompensasinya. Namun, kompensasinya hanya jumlah kerugiannya saja yang bisa di tanggung berdasarkan investigasi, dari hasil investigasi bank sudah terbukti ada kerugian nasabah karena kelalaian bank dan pihak bank sudah mengetahui dari hasil investigasi, berarti bank akan mengganti kerugian nasabah itu ke rekening nasabah tersebut sebanyak kerugian yang di alami nasabah.
2. Prosedur pihak bank untuk menyelesaikan kesalahan transaksi dalam *mobile banking* seperti, menelepon *call center* bank nagari, datang ke cabang terdekat bank nagari, setelah nasabah melapor bank akan menyelesaikan secara internal bank, jika ada kaitannya dengan pihak ketiga, misalnya pihak lain atau jasa perantara itu butuh waktu untuk menanganinya. Bank memberikan transparansi dan informasi yang jelas kepada nasabah terkait penyelesaian ganti rugi, setelah masuknya keluhan dari nasabah bank nanti akan melakukan penelusuran terhadap transaksi, jika memang gagal bank akan mengembalikan. Di bank pasti transparansi-transparansi saja, kapan di balikan kapan di keluarkan akan tercantum. Keluar berdasarkan perintah dari *mobile bankingnya* termasuk transparan dan itu merupakan tindakan transparan dari pihak nasabah. Di bank semuanya transparan,

jika ada kegagalan akan di tindak lanjuti, jika ada pencurian bisa di telusuri dan jangan khawatir.

## **B. Saran**

1. Kepada Bank Nagari Cabang Utama Padang agar lebih meningkatkan kualitas keamanan kepada nasabah pengguna aplikasi *mobile banking* dan memberikan perlindungan hukum kepada nasabah
2. Kepada nasabah khususnya pengguna *mobile banking*, harus lebih berhati-hati dan tidak gampang percaya oleh kebohongan yang dibuat oleh oknum yang tidak bertanggung jawab itu.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku-Buku

Ahmad Miru, 2000, Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia, Disertai Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya.

Amiruddin, 2012, Pengantar Metode Hukum, RajaGrafindoPersada, Jakarta, hlm.30

Bambang Sunggono, 2019, Metode Penelitian Hukum, Raja Grafindo Persada, Depok.

Dhaniswara K. Harjono, 2011, Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Dunia Perbankan, PPHBI (Pusat Pengembangan Hukum dan Bisnis Indonesia), Jakarta

Nelson Tampubolon, Irwan Lubis, Agus E. Siregar, 2015, Bijak Ber-Electronic Banking, OJK, Jakarta

Wahyu Muh. Syata, Murni Nia, Muhammad Ilham, 2023, Perbankan Dan Lembaga Keuangan Lainnya, Eureka Media Aksara, Purbolinggo

Riswandi, Budi Agus, 2005, Aspek Hukum Internet Banking, PT Raja Grafindo Persada, Yogyakarta.

### B. Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

### C. Sumber Lain

Bank Nagari, Nagari Mobile Banking  
<https://www.banknagari.co.id/produk?page=Ttt5gk%2FVfYdx7HEd1kNCyQ%3D%3D>  
D (diakses pada tanggal 29 Oktober 2023 pukul 21:07 WIB)

Bank Nagari, Visi dan Misi  
<https://www.banknagari.co.id/profile?page=hkcukYGoSeHiTNfniSWg%3D%3D> (diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 06:22 WIB)

Ichsan Emerald Alamsyah, Produk Layanan Digital Bank Nagari Tumbuh Signifikan pada 2021 <https://ekonomi.republika.co.id/berita/r6893k349/produk-layanan-digital-bank-nagar-tumbuh-signifikan-pada-2021> (diakses pada tanggal 24 Oktober 2023 pukul 23:54 WIB)

JDIH Kota Probolinggo, Kriteria Ganti Rugi dan Langkah Hukum Ketika Bank Kena Serangan Siber <https://jdih.probolinggokota.go.id/2023/06/27/kriteria-ganti-rugi-dan-langkah-hukum-ketika-bank-kena-serangan-siber> (diakses pada tanggal 29 Oktober 2023 pukul 08:23 WIB)

Pengadilan Agama Purwodadi, Hak Untuk Memperoleh Ganti Rugi dan Rehabilitasi Ganti Rugi <https://pa-purwodadi.go.id/index.php/kepaniteraan-info>

[kepaniteraan/hak-masyarakat/hak-ganti-rugi-dan-rehabilitasi-ganti-rugi](#)(diakses pada 24 Oktober 2023 pukul 23:06 WIB)

Perbanas,MOBILE banking <http://eprints.perbanas.ac.id/9777/4/BAB%20II.pdf> (diakses pada 28 Februari 2024 pukul 11:12 WIB)

Perdana Putra, Aprillia Ika ,Bank Nagari Gangguan Jaringan, Nasabah Komplain Tidak Bisa Bertransaksi  
<https://regional.kompas.com/read/2019/05/20/12441891/bank-nagarigangguan-jaringan-nasabah-komplain-tidak-bisa-bertransaksi>( diakses pada 30 Oktober 2023 pukul 23:32 WIB)

Universitas Jenderal Soedirman ,Tuntutan Ganti rugi Materiil Dan Immateriil Yang Dikabulkan (Studi Terhadap Putusan No 327/PDT.G/2009/PN.JKT Utara jo 479/pdt/2010/PT DKI  
<https://akademik.unsoed.ac.id/index.php?id=8217&r=artikelilmiah%2Fview> (diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 21:26)

Universalbpr , Mobile Banking Adalah : Pengertian, Fitur, dan Contohnya  
<https://universalbpr.co.id/blog/mobile-banking-adalah/> (diakses pada tanggal 29 Oktober 2023 pukul 20:28 WIB)

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim , Gambaran Umum PT.Bank Nagari Syariah Cabang Pembantu Padang Panjang [https://repository.uin-suska.ac.id/14581/7/7.%20BAB%20II\\_2018373EI.pdf](https://repository.uin-suska.ac.id/14581/7/7.%20BAB%20II_2018373EI.pdf) (diakses pada 30 Oktober 2023 pukul 07:08 WIB)

Universitas Pasundan ,Tinjauan Umum Mengenai Ganti Rugi, Tanah Negara Dan Pengadaan Tanah Untuk Kepentingan Umum  
<http://repository.unpas.ac.id/34286/4/BAB%20II.pdf> (diakses pada 29 Oktober 2023 pukul 08:01 WIB)

Universitas Jenderal Soedirman ,Tuntutan Ganti rugi Materiil Dan Immateriil Yang Dikabulkan (Studi Terhadap Putusan No 327/PDT.G/2009/PN.JKT Utara jo 479/pdt/2010/PT DKI  
<https://akademik.unsoed.ac.id/index.php?id=8217&r=artikelilmiah%2Fview> (diakses pada tanggal 30 Oktober 2023 pukul 21:26)