

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Perlindungan hukum terhadap nasabah tertuang dalam peraturan yang mengatur hal-hal yang harus dilakukan oleh bank yaitu dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan dan Peraturan Bank Indonesia. Sistem keamanan *e-banking* Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta sendiri telah dilindungi oleh teknologi keamanan yang berlapis yaitu digunakannya teknologi dinamis PIN (*Personal Identification Number*), KeyBCA, VPN (*Virtual Private Network*) dan *On Time Password* (OTP). Selain itu, Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta juga selalu memberikan edukasi dan informasi serta siap mengganti jika kerugian nasabah disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak bank.
2. Penyelesaian masalah antara nasabah dengan Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta dapat dilakukan dengan cara negosiasi dan saat ini ada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang mempunyai layanan penyelesaian berupa mediasi, adjudikasi dan arbitrase. Namun jika negosiasi gagal, Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta masih melaporkannya ke OJK dan Pengadilan menjadi pilihan terakhir. Bank Central Asia KC Utama Yogyakarta juga belum pernah menggunakan LAPSPI sebagai lembaga penyelesaian sengketa.

## **B. Saran**

1. Bank harus meningkatkan sistem keamanan, memberikan edukasi dan informasi kepada setiap nasabah pengguna fasilitas atau layanan *e-banking* sehingga angka kerugian finansial yang dialami nasabah akan menurun.
2. Nasabah harus bertindak hati-hati dalam melakukan kegiatan transaksi dengan *e-banking* karena jika kerugian finansial terjadi karena kesalahan atau kelalaian nasabah maka pihak bank tidak akan memberikan ganti kerugian. Sedangkan untuk menyelesaikan permasalahan dengan pihak bank, nasabah dapat melaporkannya ke LAPSPI.