

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Didukung dengan temuan penelitian yang dilakukan peneliti terhadap agen BRILink dan pekerja KC BRI Sam Ratulangi Mandonga. Penulis selanjutnya akan membuat penilaian pada judul skripsi “Perlindungan Hukum Terhadap Kerugian Nasabah Saat Melakukan Transaksi Di Brilink Kota Kendari” adalah sebagai berikut:

1. Hukum perlindungan konsumen hadir untuk melindungi dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi oleh nasabah dalam hal ini kerugian saat melakukan transaksi di BRILink dengan memberikan sebagian perlindungan hukum preventif maupun represif kepada konsumen saat melakukan transaksi di BRILink, dengan menawarkan dua opsi pilihan terhadap konsumen apakah ingin menyelesaikan sengketa yang mereka alami dengan pihak agen diluar pengadilan atau melalui jalur pengadilan.
2. Upaya perlindungan hukum terhadap konsumen BRILink kota Kendari adalah hak konsumen terlindungi oleh hukum yang diberikan oleh UU No.8 Tahun 1999 mengenai Perlindungan Konsumen dengan perlindungan hukum maka nasabah dapat menuntut dan meminta ganti rugi oleh pihak bank dalam hal ini BRILink dengan beberapa regulasi penyelesaian, yang pertama adalah dengan menyelesaikannya di *outlet* BRILink dengan cepat atau dengan menyelesaikannya di bank dengan waktu yang cukup lama.
3. Terdapat dua faktor yang menyebabkan kerugian nasabah saat melakukan transaksi, yaitu faktor eksternal seperti gangguan jaringan, server yang

error, mesin EDC yang bermasalah dan juga biaya admin yang tidak tetap dan berubah-ubah serta faktor internal seperti kekhilafan(kekeliruan, kesalahan, kelalaian dan kecerobohan), rasa lelah agen yang berimbas pada kerugian konsumen dan miskomunikasi antara konsumen dan agen BRILink yang menyebabkan kerugian terhadap konsumen.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Terdapat beberapa hambatan yang peneliti temukan dilapangan dan menjadi kelemahan dari penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Peneliti masih kesulitan mendapatkan data mengenai jumlah pasti BRILink di kota kendari dan juga data mengenai jumlah kasus kerugian nasabah di kota Kendari.
2. Peneliti terbatas mendapatkan data dari beberapa informan karena beberapa informan enggan diwawancarai.
3. Peneliti terbatas mendapatkan data karena peneliti kurang persuasif untuk memperoleh data yang lebih banyak terkait perlindungan hukum terhadap nasabah saat melakukan transaksi di kota Kendari.

5.3 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang peneliti telah paparkan maka peneliti akan memberikan saran kepada pihak BRI dan Agen BRILink selaku perpanjangan tangan dari BRI kepada masyarakat, yaitu :

1. Diharapkan agar pihak BRI agar menyeleksi para agen agar meningkatkan kualitas pelayanan supaya tidak terjadi hal yang tidak diharapkan di kedepannya sehingga akan saling menguntungkan antara pihak bank dan nasabah.

2. Meningkatkan kualitas jaringan dan server pada tiap daerah pelayanan BRILink agar hal-hal seperti kualitas jaringan yang kadang kurang bagus dapat teratasi.
3. Diharapkan pihak BRI meningkatkan pengawasan terhadap para agen dan merespon dengan cepat segala bentuk keluhan yang dialami oleh nasabah saat melakukan transaksi di BRILink agar tercipta transaksi yang bersih, cepat, tepat dan aman bagi nasabah.

