BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkah hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Upaya perbankan dalam menangani penyalahgunaan rekening yaitu menerapkan prinsip mengenali nasabah atau prinsip *Know Your Customer* (KYC) dan BCA pun memiliki *Fraud Banking Investigaton* (FBI) untuk mengawasi aktifitas rekening nasabah.
2. Kendala dalam upaya perbankan dalam menangani penyalahgunaan rekening yaitu nasabah pengirim yang sulit dan bahkan tidak berkenan untuk ditemui oleh petugas Bank Central Asia (BCA) Cabang Kota Metro, nasabah pengirim tidak menanggapi secara positif kendala dan segala saran penyelesaian yang diajukan ada pada Bank Central Asia (BCA) Cabang Kota Metro, tidak ditemuinya kata sepakat antar kedua pihak saat perundingan mengenai kompensasi, permintaan penggantian oleh nasabah yang tidak sesuai dengan prosedur atau tata cara penggantian jasa, bunga atau kompensasi sebagaimana telah diatur dalam undang-undang, surat aduan dari nasabah tidak secara tanggap dapat dijawab oleh pihak Bank Central Asia (BCA) Cabang Kota Metro karena surat tersebut harus dilimpahkan ke pusat terlebih dahulu.

B. Saran

Berdasarkah kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Dalam penyelesaian sengeketa antara nasabah dan bank melalui lembaga mediasi perbankan, masih terdapat beberapa kelemahan dan hambatan. Untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan mediasi perbankan. Bank harus bersedia menjelaskan secara terbuka

proses dan cara penyelesaian persengketaan antara nasabah dengan pihak bank, khususnya pada proses penyelesaian pengaduan kerugian nasabah yang disebabkan oleh hilangnya dana nasabah. Dengan demikian bagi masyarakat akan dapat memperoleh suatu pembelajaran karena mereka akan mengetahui bagaimana penyelesaian yang dilakukan bank.

2. Agar para nasabah lebih waspada dan berhati-hati dalam melakukan transaksi untuk meminimalisir kemungkinan resiko menjadi hilangnya dana nasabah.