

BAB IV

PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- 1) Bank telah melanggar untuk mendapatkan jaminan keamanan, informasi yang benar, didengarkan pendapat dan keluhannya atas produk barang dan/jasa yang digunakan, serta konsumen berhak mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian hukum secara patut. Konsumen dapat memperoleh perlindungan hukum baik secara preventif maupun secara represif.
- 2) Upaya hukum yang dapat dilakukan konsumen dalam perkara personal loan terbagi menjadi dua yaitu upaya hukum secara non-litigasi dan secara litigasi. Namun dalam perkara ini upaya hukum secara non-litigasi dianggap lebih efektif. Dalam penyelesaian perkara ini pihak Yayasan Lembaga Perlindungan Konsumen (YLPK) berperan dalam memberikan fasilitas untuk mediasi antar kedua belah pihak. Pada saat proses mediasi kedua belah pihak saling mengutarakan pendapat dan argumennya. Hingga akhirnya pihak bank menyatakan akan memenuhi tuntutan dari konsumen tersebut dan personal loan konsumen tersebut dihapus tagihkan dan pihak bank meminta maaf kepada konsumen. Maka dari itu Peran YLPK juga sangat membantu dalam proses penyelesaian sengketa yang terjadi antara pihak konsumen dengan bank yang telah membuat konsumen kehilangan hak dan mendapatkan kerugian.

3.2. Saran

1) Bagi Pihak Bank

Sebaiknya bank lebih memperhatikan para pegawai dalam melakukan tugasnya, pihak bank dapat melakukan pengecekan ulang saat melakukan audit dan melakukan verifikasi ulang agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan kerugian kepada konsumen dan membuat nama bank di masyarakat menjadi kurang dipercaya.

2) Bagi Lembaga Perlindungan Konsumen

Selain membantu mediasi secara maksimal, juga melakukan sosialisasi kepada masyarakat disemua kalangan mengenai hak dan kewajiban yang dimiliki konsumen maupun pelaku usaha, sehingga semua pihak menyadari hak dan kewajibannya agar terhindar dari berbagai macam perkara yang dapat merugikan konsumen.

3) Bagi Konsumen

Lebih bijak dalam memilih bank yang akan digunakan dalam bertransaksi kedepannya dan berhati-hati dalam memberikan data pribadi kepada pihak lain, dan apabila terjadi permasalahan personal loan seperti ini maka diharapkan konsumen secara melaporkan dengan melakukan pengaduan kepada bank atau kepada lembaga perlindungan konsumen.