

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Transaksi perbankan melalui ATM diperbolehkan dalam Islam. dengan ketentuan, Untuk transaksi pemegang kartu melalui *merchant* (penerima kartu), akad yang digunakan adalah akad kafalah. BRI Syariah menerapkan akad *kafalah* untuk melindungi kepentingan nasabah. Dalam transaksi perbankan syariah, akad *kafalah* merupakan jasa penjaminan nasabah dimana bank bertindak sebagai penjamin (*kafil*) sedangkan nasabah sebagai pihak yang dijamin (*makfullah*) dalam . Secara hukum Islam, BRI Syariah bertanggung jawab terhadap masalah yang timbul dari penggunaan fasilitas ATM yang dikeluarkan oleh bank.
2. Mekanisme pertanggungjawaban bank apabila terjadi kegagalan transaksi pengambilan melalui ATM, BRI Syariah KCP Serang mempunyai SLA (Standar Layanan Acuan) dengan teknis yang diawali dengan menerima nasabah di bagian pelayanan konsumen (*Customer service*). nasabah dapat langsung juga melaporkan ke *call* BRIS 500-789. Berdasarkan Undang-Undang No.11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik Pasal 15 ayat (2), penyelenggara sistem elektronik bertanggungjawab terhadap penyelenggaraan sistem elektroniknya, Jika di dalam perjanjian tidak ditentukan mengenai besarnya jumlah ganti kerugian, maka besarnya ganti-

rugi ini harus berdasarkan kerugian yang benar-benar telah terjadi.

B. Saran

1. BRI Syariah agar lebih meningkatkan layanan produk dan jasanya guna menambah kualitas mesin-mesin ATM BRI Syariah sendiri serta lebih banyak mensosialisasikan jasa-jasa perbankan modern dengan tidak mengurangi prinsip syariahnya, supaya nasabah juga dapat memanfaatkan jasa layanan yang disediakan oleh BRI Syariah.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka dalam menangani keluhan nasabah pihak bank harus bersikap profesional, ramah, efektif, dan merespon dengan baik, akurat dan cepat dalam menyelesaikan masalah dalam pengaduan nasabah tersebut.