BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank sebagai lembaga intermediasi memiliki peran dalam menghimpun dana dari pihak yang memiliki kelebihan dana melalui simpanan dan pinjaman kemudian disalurkan kepada pihak yang membutuhkan dana dalam bentuk kredit.[1] Fungsi utama perbankan sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (*financial intermediary*).[2] Bank memiliki 3 fungsi di antaranya *Agent of Trust, Agent of Development* dan *Agent of Service.*[3]

Nasabah penyimpan sebagai konsumen pengguna jasa perbankan merupakan pihak yang mempercayakan dananya kepada bank melalui berbagai produk penghimpunan dana, termasuk tabungan.[4] Menabung merupakan bentuk hubungan hukum kontraktual yang timbul dari perjanjian simpanan atau perjanjian tabungan antara nasabah penyimpan dan bank

---

[1] Nikmah Dalimunthe dan Nanda Kurniawan Lubis, "Peran Lembaga Perbankan terhadap Pembangunan Ekonomi: Fungsi dan Tujuannya dalam Menyokong Ketenagakerjaan," *Masharif al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Edisi Vol. 8, No. 4, Universitas Muhammadiyah Surabaya, 2023, hlm. 957, https://journal.um-surabaya.ac.id/Mas/article/view/20997, Diakses terakhir tanggal 24 Oktober 2025, pukul 19.35 WIB.

[2] Pasal 3 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

[3] Hendra Wijaya, *Hukum Perbankan*, ctk. Pertama, Law Firm Hendra Wijaya & Partners, Semarang, 2019, hlm. 7.

[4] Abdul Latif Mahfuz, "Konsep Hukum Sumber Dana dari Nasabah Penyimpan pada Bank Buku I di Indonesia dalam Menghindari *Money Laundry*," *Repertorium: Jurnal Ilmiah Hukum Kenotariatan,* Vol. 9, No. 1, Mei 2020, hlm. 7.

yang menerima serta mengelola dana yang dipercayakan oleh nasabah dengan jaminan keamanan dan kemudahan akses.[5]

Sejalan dengan kemajuan teknologi keuangan, aktivitas menabung tidak lagi terbatas pada metode konvensional melalui kantor cabang, tetapi dapat dilakukan melalui layanan perbankan digital seperti *mobile banking* dan *internet banking* sehingga memfasilitasi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan tanpa batasan waktu dan lokasi.[6] Fasilitas ini meliputi *mobile banking*, *internet banking,* SMS *(Short Message Service) banking*, dan ATM (Anjungan Tunai Mandiri).[7] Melalui layanan berbasis internet nasabah dapat mengakses fitur dan layanan perbankan termasuk memeriksa saldo, riwayat transaksi, mentransfer dana, membayar tagihan dan membuka rekening secara online.[8]

Perkembangan layanan perbankan digital telah membawa kemudahan akses bagi nasabah terkait kecepatan, fleksibilitas, kenyamanan, dan tersedianya layanan bank 7 x 24 jam.[9] *Digital banking* merupakan

---

[5] Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, edisi kedua, ctk. Ketujuh, Kencana Prenada Media Group, Jakarta, 2013, hlm. 144.

[6] Sri Mulyono, *Lembaga Keuangan dan Fintech*, Ruang Karya Bersama, Kalimantan, 2022, hlm. 107-109.

[7] Noneng Masitoh et al., "Pengaruh Layanan *Digital Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya," *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*, Edisi Vol. 4, No. 1, Universitas Siliwangi, 2023, hlm. 12, https://jurnal.unsil.ac.id/index.php/banku/article/view/6812, Diakses terakhir tanggal 24 Oktober 2025, pukul 21.00 WIB.

[8] Ikatan Bankir Indonesia dan Lembaga Sertifikasi Profesi Perbankan, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, edisi pertama, PT Gramedia Pustaka, Jakarta, 2014, hlm. 303.

[9] Herdian Ayu Andreana Beru Tarigan dan Darminto Hartono Paulus, "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital," *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, Edisi Vol. 1, No. 3, Fakultas Hukum Universitas Diponegoro, 2019, hlm. 295, https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/jphi/article/view/6164/3112, Diakses terakhir pada tanggal 26 Oktober 2025, pukul 19.40 WIB.

layanan perbankan elektonik yang mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah untuk memberikan pelayanan efesien, cepat, dan sesuai kebutuhan sekaligus memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri dengan menjaga aspek kemanan.[10] Layanan perbankan digital membuka celah bagi *fraud* yang menargetkan nasabah penyimpan.

> "Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* menyatakan bahwa *Fraud* adalah tindakan menyimpang dan/atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi LJK, konsumen, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan LJK dan/atau menggunakan sarana LJK sehingga mengakibatkan LJK, konsumen, atau pihak lain menderita kerugian dan/atau pelaku *Fraud* dan/atau pihak lain memperoleh keuntungan secara langsung maupun tidak langsung."[11]

Pelaku *Fraud* di sektor perbankan bisa dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal dan sering memanfaatkan teknologi digital. *Fraud* di sektor perbankan terdiri dari penipuan, pembobolan rekening, *skimming, dan cyber crime*.[12] *Fraud* jenis ini memanfaatkan teknik *sosial engineering* seperti *phishing, vishing*, eksploitasi kode OTP (*One-Time Password*) atau pencurian data pribadi,[13] sehingga akses tidak sah masuk ke rekening nasabah serta meningkatkan risiko kebocoran data yang berpotensi menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah.[14]

---

[10] Marlina, *Layanan Lembaga Perbankan dan Keuangan Mikro*, ctk. Pertama, Edwrite Publishing, Bandung, 2023, hlm. 144-145.

[11] Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud* bagi Lembaga Jasa Keuangan.

[12] https://lapssjk.id/page/tata-kelola/laporan-tahunan-laps-sjk-tahun-2024, Diakses terakhir pada tanggal 26 Oktober 2025, pukul 20.00 WIB.

[13] Riyan Andni dan Sattar, "Optimalisasi Layanan dan Keamanan: Studi Atas Implementasi *Mobile Banking* di Era Digital," *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, Vol. 6, No. 1, September 2025, hlm. 21, https://journal.fkpt.org/index.php/jtear/article/view/2078, Diakses terakhir pada 26 Oktober 2025, pukul 22.00 WIB.

[14] Wursan, *Digital Banking Navigation: Enhancing Customer Trust and Loyalty in the Digital Revolution,* ctk. Pertama, Eureka Media Aksara, Purbalingga, 2024, hlm. 91.

Kasus nyata dialami oleh salah satu nasabah BRI Parung Panjang yang mengalami kerugian finansial sebesar 50 juta rupiah akibat *fraud* melalui modus panggilan telepon (*vishing)* di mana dilakukan dengan cara pelaku memperoleh kode OTP (*One-Time Password*) sehingga berhasil mengakses rekening korban kemudian menguras seluruh saldo tabungan nasabah.[15] Kejadian tersebut membuat hilangnya kepercayaan nasabah terhadap sistem keamanan perbankan.[16]

Idealita, perlindungan hukum nasabah merupakan prinsip fundamental untuk menjaga integritas dan kepercayaan publik terhadap sektor perbankan.[17]

> "Pasal 10 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan bahwa pelaku usaha jasa keuangan wajib bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang disebabkan kesalahan, kelalaian, dan perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di sektor jasa keuangan dan/atau perjanjian, baik yang dilakukan oleh direksi, dewan komisaris, pegawai, dan/atau dilakukan oleh pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan PUJK."[18]

Realitanya, perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* masih menunjukkan adanya kegagalan, baik dalam perlindungan hukum preventif dan hukum represif, hal ini terbukti pada salah satu nasabah BRI Parung Panjang

---

[15] Wawancara dengan Iwan Juwandi, nasabah BRI Parung Panjang, 20 Oktober 2025, pukul 10.00 WIB.

[16] Zulkarnain Sitompul, *Perlindungan Dana Nasabah Bank: Suatu Gagasan Tentang Pendirian Lembaga Penjamin Simpanan di Indonesia,* ctk. Pertama, Program Pascasarjana Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, 2022, hlm. 49-52.

[17] Andika Persada Putera, "Prinsip Kepercayaan sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan," *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune*, Vol. 3, No. 1, Februari 2020, hlm. 134. https://www.neliti.com/publications/457294/prinsip-kepercayaan-sebagai-fondasi-utama-kegiatan-perbankan, Diakses terakhir pada 9 November 2025, pukul 22.00 WIB.

[18] Pasal 10 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.

mengalami *fraud* dengan kerugian sebesar 50 juta rupiah akibat kejahatan siber melalui modus telepon dengan cara mendapatkan kode OTP (*One-Time Password*) sehingga menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sistem perbankan yang aman dan akuntabel serta perlindungan hukum yang seharusnya diterima nasabah.

Idealita, tanggung jawab PUJK atas pemenuhan informasi adalah menjamin setiap nasabah yang dirugikan menerima informasi yang memadai mengenai hak dan prosedur penyelesaian sengketa yang komprehensif dan berjenjang.[19]

> "Pasal 25 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan bahwa dalam hal konsumen dan/atau perwakilan konsumen menolak tanggapan pengaduan dari PUJK maka PUJK wajib memberikan informasi kepada konsumen dan/atau perwakilan konsumen mengenai upaya penyelesaian sengketa yang dapat dilakukan melalui pengadilan atau di luar pengadilan."[20]

Realitanya, nasabah telah melakukan pengaduan ke bank BRI Parung Panjang atas kerugian sebesar 50 juta rupiah akibat *fraud* dan pihak bank BRI Parung Panjang tidak memenuhi tanggung jawab atas pemenuhan informasi dengan tidak mengarahkan nasabah pada mekanisme penyelesaian sengketa di luar pengadilan pada LAPS SJK. Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar mengenai sejauh mana tanggung jawab bank BRI Parung Panjang atas pemenuhan informasi terkait penyelesaian *fraud*.

---

[19] Rati Maryani Palilati, "Perlindungan Hukum Konsumen Perbankan oleh Otoritas Jasa Keuangan," *Jurnal IUS: Kajian Hukum dan Keadilan*, Vol. IV, No. 3, Desember 2016, hlm. 65.

[20] Pasal 25 ayat (1) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* di BRI Parung Panjang?
2. Bagaimana tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan (PUJK) atas pemenuhan informasi nasabah terkait penyelesaian *fraud* di BRI Parung Panjang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui perlindungan hukum akibat *fraud* yang diterima nasabah di BRI Parung Panjang.
2. Untuk mengetahui tanggung jawab PUJK atas pemenuhan informasi nasabah terkait penyelesaian *fraud* di BRI Parung Panjang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, maka manfaat penelitiannya yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya diskusi hukum, terutama dalam perlindungan hukum nasabah perbankan akibat *fraud*. Penelitian ini juga dapat menjadi bahan pembanding dan referensi lain yang akan membahas perlindungan hukum nasabah perbankan.

2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman kepada nasabah perbankan tentang tindakan hukum yang bisa digunakan jika menjadi korban *fraud*.
3. Penelitian ini diharapkan menjadi dasar evaluasi bagi perbankan dan LAPS SJK untuk meningkatkan efektivitas dalam menyelesaikan perselisihan.
4. Penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi OJK untuk memperkuat pengawasan dan perlindungan hukum bagi nasabah perbankan.

E. Orisinalitas Penelitian

Penulis melakukan penelusuran terhadap penelitian terdahulu yang terdapat persamaan dan perbedaan dengaan penelitian penulis sebagai berikut:

No	Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Benedetto Setyo Utomo (2022)	Upaya mediasi melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (LAPS SJK).[21]	Membahas peran LAPS SJK sebagai sarana penyelesaian sengketa di luar pengadilan.	Memiliki fokus pada penerapan LAPS SJK dalam menyelesaikan *fraud* di sektor perbankan.
2.	Muhammad Hafiz Harahap (2022)	Eksistensi lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan (LAPS SJK) dalam efisiensi penyelesaian	Membahas efektivitas dan eksistensi LAPS SJK berdasarkan POJK No. 61/POJK.07/2020.	Memiliki fokus pada perlindungan hukum nasabah perbankan korban *fraud.*

[21] Benedetto Setyo Utomo, "Upaya Mediasi Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK): Studi Kasus Sengketa Rehabilitasi Daftar Hitam Nasional (DHN) PT X dan BRI," *Jurnal Hukum & Pembangunan*, Vol. 53, No. 3, 2023.

		sengketa sektor jasa keuangan di Indonesia.[22]		
3.	Ihza Averoes Aryonegoro (2022)	Peran LAPS dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan.[23]	Membahas mekanisme penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK.	Memiliki fokus untuk mempersempit pada sektor perbankan yang berfokus pada *fraud* dan tanggung jawab perbankan.
4.	Genaya Hanum Setiaji (2022)	Alternatif penyelesaian sengketa nasabah perbankan dalam perspektif peraturan OJK Nomor 61/PJOK.07/2020 .[24]	Mengkaji LAPS SJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa di sektor perbankan.	Memiliki fokus yang menitik beratkan pada efektivitas POJK 61/2020, sedangkan penelitian penulis menambahkan konteks *fraud*.
5.	Mhd Dicky Safii Harahap (2022)	Yurisdiksi LAPS dalam penyelesaian sengketa konsumen sektor jasa keuangan.[25]	Membahas kewenangan LAPS SJK sebagai lembaga penyelesaian sengketa.	Memiliki fokus pada efektivitas yurisdiksi LAPS dalam menangani *fraud.*
6.	Hasanal Mulkan (2023)	Perlindungan dan penyelesaian sengketa	Mengkaji peran OJK dan LAPS dalam penyelesaian sengketa konsumen.	Memiliki fokus pada nasabah korban *fraud* perbankan digital.

[22] Muhammad Hafiz Harahap, "Eksistensi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) dalam Efesiensi Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan di Indonesia," Skripsi, Universitas Sumatera Utara, Medan, 2022.

[23] Ihza Averoes Aryonegoro, "Peran LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan," Skripsi, Universitas Airlangga, Surabaya, 2022.

[24] Genaya Hanum Setiaji, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Nasabah Perbankan dalam Perspektif Peraturan OJK Nomor 61/POJK.07/2020," Skripsi, Universitas Sriwijaya, Palembang, 2022.

[25] Mhd Dicky Safii Harahap, "Yurisdiksi LAPS dalam Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Locus Journal of Academic Literature Review*, Vol. 1, No. 8, Desember 2022.

		konsumen sektor jasa keuangan.[26]		
7.	Legina Nadhilah Qomarani (2023)	Penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan melalui LAPS SJK.[27]	Membahas implementasi LAPS SJK dan perlindungan hukum terhadap konsumen.	Memiliki fokus terhadap bentuk tanggung jawab LAPS SJK dalam penyelesaian *fraud* nasabah bank.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap peneliti-peneliti terdahulu, didapatkan persamaan dan perbedaan dengan penelitian penulis yang menunjukkan bahwa penelitian penulis adalah orisinil.

F. Tinjauan Pustaka

1. Perlindungan Hukum Nasabah

Perlindungan hukum merujuk pada pengamanan yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Konsep ini lahir dari interaksi hukum antara subjek hukum baik sesama perorangan maupun antara perorangan dengan institusi hukum.[28] Perlindungan hukum didefinisikan sebagai pemberi kepastian atau jaminan bahwa seseorang yang menjalankan hak dan kewajibannya mendapat perlindungan berdasarkan ketentuan hukum.[29] Perlindungan hukum bagi nasabah

[26] Hasanal Mulkan, "Perlindungan dan Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan," *Justicia Sains*: *Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 8, No. 1, Juni 2023.

[27] Legina Nadhilah Qomarani, "Penyelesaian Sengketa Konsumen Sektor Jasa Keuangan Melalui LAPS SJK," Skripsi, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.

[28] Jefry Tarantang et al., "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Bank dalam Transaksi Digital," *Morality: Jurnal Ilmu Hukum*, Vol. 9, No. 1, 2023, hlm. 17, https://jurnal.upgriplk.ac.id/index.php/morality/article/view/321, Diakses terakhir tanggal 15 Oktober 2025, pukul 11.00 WIB.

[29] Filep Wamafma et al., *Perlindungan Hukum bagi Konsumen dalam Transaksi E-Commerce,* ctk. Pertama, Amerta Media, Banyumas, 2023, hlm. 47.

adalah upaya hukum yang dilaksanakan untuk melindungi nasabah dari potensi kerugian yang timbul dari pihak internal maupun eksternal.[30] Perlindungan hukum terhadap nasabah terdiri dari perlindungan secara preventif dan perlindungan secara represif.[31] Perlindungan hukum bagi nasabah merupakan kebutuhan utama bagi nasabah karena perlindungan hukum yang memadai akan menjadi dasar bagi nasabah untuk menegakkan haknya atas dana yang dipercayakan kepada bank. Perlindungan hukum yang efektif akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap keamanan dana yang dipercayakan kepada lembaga perbankan.[32]

Satjipto Raharjo menjelaskan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah melibatkan mekanisme hukum yang memberikan perlindungan terhadap kepentingan seseorang melalui alokasi kekuasaan kepadanya untuk melaksanakan tindakan yang mendukung kepentingan tersebut.[33]

2. *Fraud*

> "Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi anti *Fraud* bagi Lembaga Jasa Keuangan menyatakan bahwa *Fraud* adalah tindakan menyimpang dan/atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi LJK, konsumen, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan LJK dan/atau menggunakan sarana LJK sehingga mengakibatkan LJK, konsumen, atau pihak lain menderita kerugian

[30] Faisal, *Perlindungan Hukum bagi Bank Syariah dan Nasabah dalam Pembiayaan Murabahah,* ctk. Pertama, Kencana, Jakarta, 2021, hlm. 209.

[31] Adi Gunawan et al., "Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Pengguna Layanan Branchless Banking," *Locus: Jurnal Konsep Ilmu Hukum,* Vol. 1, No. 1, Desember 2021, hlm. 5.

[32] Theresia Anita Christiani, *Dinamika Asas Keseimbangan Kepentingan dalam Perkembangan Pengaturan Perlindungan Nasabah Bank di Indonesia,* ctk. Pertama, Universitas Atma Jaya Yogyakarta, Yogyakarta, 2012, hlm. 108.

[33] Neneng Nurhasanah dan Panji Adam, *Hukum Perbankan Syariah: Konsep dan Regulasi,* ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2017, hlm. 262.

dan/atau pelaku *Fraud* dan/atau pihak lain memperoleh keuntungan secara langsung maupun tidak langsung."[34]

Fraud dapat didefinisikan sebagai tindakan yang melanggar hukum, penipuan berencana dan ketidakjujuran.[35] *Fraud* dapat dilakukan oleh berbagai pihak termasuk pelaku internal maupun eksternal seperti pelaku kejahatan daring.[36] *Fraud* dalam perbankan sering menggunakan modus penipuan, pembobolan rekening, *skimming*, dan *cyber crime*[37] yang dilakukan oleh pihak internal maupun eksternal yang memanfaatkan perkembangan kemajuan digitalisasi untuk menjebak nasabah yang kurang waspada.

3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Lembaga alternatif penyelesaian sektor jasa keuangan adalah suatu bentuk lembaga untuk melindungi hak nasabah.[38] LAPS SJK merupakan lembaga penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan. Mekanisme penyediaan layanan serta penanganan pengaduan nasabah merupakan kewajiban yang harus dimiliki dan dilaksanakan oleh lembaga jasa keuangan.[39] Sengketa yang dapat

---

[34] Pasal 1 angka 4 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi anti *Fraud* bagi Lembaga Jasa Keuangan.

[35] Dien Noviany Rahmatika, *Fraud Auditing: Kajian Teoritis dan Empiris,* ctk. Pertama, Deepublish, Yogyakarta, 2020, hlm. 14.

[36] https://vida.id/id/blog/jenis-fraud, Diakses terakhir tanggal 15 Oktober 2025, pukul 19.00 WIB.

[37] https://lapssjk.id/page/tata-kelola/laporan-tahunan-laps-sjk-tahun-2024, Diakses terakhir tanggal 15 Oktober 2025, pukul 20.00 WIB.

[38] Benedetto Setyo Utomo, *Op.Cit*, hlm. 496.

[39] Uswatun Hasanah, *Hukum Perbankan,* ctk. Pertama, Setara Press, Malang, 2017, hlm. 118.

diselesaikan melalui lembaga penyelesaian sengketa alternatif (LAPS) di sektor jasa keuangan meliputi sengketa perdata yang timbul dari penempatan dana oleh konsumen di lembaga jasa keuangan atau dari penggunaan layanan atau produk yang ditawarkan oleh LJK.[40]

> "Pasal 8 ayat (3) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan bahwa untuk memperoleh persetujuan otoritas jasa keuangan, LAPS sektor jasa keuangan harus memenuhi persyaratan yaitu mempunyai paling sedikit 2 (dua) layanan penyelesaian sengketa berupa:
> 1. Mediasi; dan
> 2. Arbitrase."[41]

4. Perbankan

Perbankan adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencangkup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.[42] Perbankan berperan sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya secara efektif serta efisisen ke sektor-sektor rill dengan tujuan menjaga stabilitas perekonomian suatu negara.[43] Berdasarkan bidang usahanya, jenis bank diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yakni bank umum dan bank perkreditan rakyat.[44]

---

[40] Mhd Dicky Safii Harahap, *Op.Cit*, hlm. 472.

[41] Pasal 8 ayat (3) huruf a Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

[42] Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

[43] Rani Apriani dan Hartanto, *Hukum Perbankan dan Surat Berharga*, ctk. Pertama, Deepublish, Yogyakarta, 2019, hlm. 1.

[44] Sentosa Sembiring, *Hukum Perbankan,* ctk. Pertama, Mandar Maju, Bandung, 2000, hlm. 3.

Bank dalam pelaksanaan aktivitasnya berpegang teguh pada prinsip-prinsip penting yang meliputi prinsip kepercayaan, prinsip kehati-hatian, prinsip kerahasiaan, serta prinsip mengenal nasabah.[45] Perbankan khususnya bank umum memiliki beberapa fungsi di antaranya penyediaan layanan yang semakin luas, meliputi pelayanan dalam mekanisme pembayaran (transfer dana), penerimaan tabungan, pemberian kredit, fasilitas pembiayaan perdagangan luar negeri, penyimpanan barang-barang berharga, serta jasa pengamanan dan pengawasan harta milik (*trust services*).[46]

G. Definisi Operasional

1. Perlindungan Hukum Nasabah

Perlindungan hukum merupakan upaya untuk melindungi kepentingan nasabah penyimpan serta simpanan mereka yang ditempatkan di bank tertentu dari risiko kerugian dan perlindungan hukum tersebut bertujuan untuk mempertahankan dan memelihara kepercayaan masyarakat khususnya dikalangan nasabah.[47] Nasabah merupakan konsumen dari pelayanan jasa perbankan.

Hukum konsumen yang juga dikenal sebagai hukum perlindungan konsumen adalah kumpulan aturan hukum yang dirancang untuk

[45] Eri Eka Sukarini dan Shofi Juliastuti, "Penerapan Prinsip Kehati-hatian Bank dalam Pencarian Dana Nasabah Dihubungkan dengan Undang-Undang tentang Perbankan," *Yustitia,* Vol. 7, No. 1, April 2021, hlm. 106-107.

[46] Johannes Ibrahim, *Bank Sebagai Lembaga Intermediasi dalam Hukum Positif,* ctk. Pertama, CV Utomo, Bandung, 2004, hlm. 27.

[47] Ronald Saija, *Hitam Putih Hukum Perbankan,* ctk. Pertama, Deepublish, Yogyakarta, 2017, hlm. 81.

menjamin hak konsumen dalam memperoleh barang dan jasa yang memadai.[48] Perlindungan terhadap nasabah bank merupakan faktor yang sangat signifikan dalam industri perbankan karena sangat berkaitan erat dengan kepercayaan, apabila masyarakat mempercayai suatu bank maka mereka akan merasa terjamin keamanannya sebagai nasabah bank tersebut.[49]

2. *Fraud*

Fraud atau kecurangan adalah tindakan penipuan yang dilakukan secara sengaja oleh individu atau kelompok dengan maksud memperoleh keuntungan pribadi atau kelompok. Salah satu karakteristik utama *fraud* adalah adanya unsur tipu daya yang dilakukan dengan niat untuk merugikan pihak lain.[50] *Fraud* merupakan tindakan menyimpang yang dilakukan untuk menyesatkan, menipu atau memanipulasi nasabah dalam lingkungan perbankan dengan memanfaatkan fasilitas perbankan sehingga menyebabkan nasabah mengalami kerugian finansial.[51]

---

[48] N.H.T. Siahaan*, Hukum Konsumen: Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Produk*, ctk. Pertama, Panta Rei, Jakarta, 2005, hlm. 33-24.

[49] Herliana, "Peran Bank Indonesia sebagai Pelaksana Mediasi dalam Penyelesaian Sengketa Perbankan," *Mimbar Hukum,* Vol. 22, No. 1, Februari 2010, hlm. 141. https://jurnal.ugm.ac.id/jmh/article/view/16218/10764, Diakses terakhir tanggal 16 Oktober 2025, pukul 12.00 WIB.

[50] Franky Ariyadi, *Kejahatan Perbankan: Rahasia, Modus Operandi, dan Kasus-kasus Terbaru,* ctk. Pertama, CV Literasi Nusantara Abadi, Malang, 2024, hlm. 68.

[51] https://www.hukumonline.com/berita/a/perbankan-digerogoti-fraud-dari dalamlt5829aca28a189/, Diakses terakhir tanggal 26 Oktober 2025, pukul 15.45 WIB.

3. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan bahwa LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan di luar pengadilan.[52]

LAPS SJK sebagai satu-satunya lembaga penyelesaian sengketa alternatif di sektor jasa keuangan yang telah memperoleh izin operasional dari OJK. LAPS SJK telah mengambil alih peran dan fungsi dari 6 LAPS yang sebelumnya beroperasi di sektor jasa keuangan di antaranya Badan Arbitrase Pasar Modal Indonesia (BAPMI), Badan Mediasi dan Arbitrase Asuransi Indonesia (BMAI), Badan Mediasi Dana Pensiun (BMDP), Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI), Badan Arbitrase dan Mediasi Perusahaan Penjaminan Indonesia (BAMPPI), dan Badan Mediasi Pembiayaan, Pegadaian, dan Ventura Indonesia (BMPPVI), sekaligus memperluas cakupannya untuk penyelesaian sengketa di bidang teknologi keuangan (*Fintech*).[53]

---

[52] Pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.

[53] Baiq Inti Dhena Sinayang, "Alternatif Penyelesaian Sengketa Ekonomi Syariah Melalui Badan Arbitrase Syariah Nasional dan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa dalam Prospek Perkembangan Ekonomi Syariah di Indonesia," *Dharmasisya: Jurnal Program Magister Hukum Fakultas Hukum Universitas Indonesia*, Vol. 2, No. 3, September 2022, hlm. 1108. https://scholarhub.ui.ac.id/cgi/viewcontent.cgi?article=1250&context=dharmasisya, Diakses terakhir tanggal 26 oktober, pukul 16.30 WIB.

4. Perbankan

Bank adalah lembaga kepercayaan masyarakat yang berfungsi sebagai tempat menyimpan uang dan mempercayakan bank dalam mengelola keuangannya berdasarkan asas kepercayaan masyarakat.[54] Nasabah dan bank menjalin ikatan hukum sebagai penyimpan dana dan penghimpun dana hubungan ini didasarkan pada suatu perjanjian antara kedua pihak dengan dua unsur pokok yang melandasinya yakni hukum dan kepercayaan.[55]

H. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan teknik melaksanakan sesuatu dengan mempergunakan pikiran secara cermat untuk mencapai tujuan melalui proses pencarian, pencatatan, perumusan, dan analisis hingga penyusunan laporan.[56] Proses tersebut meliputi:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian yuridis empiris. Penelitian yuridis empiris adalah jenis penelitian hukum yang dilakukan melalui penelitian di lapangan dan melihat bagaimana bekerjanya hukum di masyarakat secara nyata (*law in action*).[57]

---

[54] Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*, edisi pertama, ctk. Pertama, Kencana Prenadamedia Group, Jakarta, 2016, hlm. 25.

[55] Andika Persada Putra, *Hukum Perbankan: Analisa Mengenai perjanjian Kredit dan Keterkaitannya dengan Batalnya Perkawinan Debitur serta Alternatif Penyelesaiannya*, ctk. Pertama, Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2021, hlm. 17-18.

[56] Soerjono Soekanto, *Pengantar Penelitian Hukum,* Universitas Indonesia, Jakarta, 2012, e-book, hlm. 5.

[57] Zainuddin Ali, *Metode Penelitian Hukum,* edisi pertama, ctk. Pertama, Sinar Grafika, Jakarta, 2009, hlm. 31.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang diterapkan dalam penilitian ini adalah pendekatan sosiologis dan kasus.[58]

3. Objek Penelitian

Objek penelitian yuridis-empiris adalah meneliti aturan hukum dan proses penerapan hukum di dalam masyarakat.[59] Objek dalam penelitian ini adalah perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* di bank BRI Parung Panjang dan tanggung jawab pelaku jasa keuangan atas pemenuhan informasi nasabah terkait penyelesaian *fraud* di bank BRI Parung Panjang. Penelitian ini akan menelaah sejauh mana pihak bank BRI Parung Panjang telah menerapkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan, khususnya dalam perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas pemenuhan informasi kepada nasabah terkait penyelesaian *fraud* di BRI Parung Panjang sebagaimana telah diatur Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

[58] Jonaedi Efendi dan Johnny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum: Normatif dan Empiris,* ctk. Kedua, Kencana, Jakarta, 2018, hlm. 153.

[59] Wiwik Sri Widiarty, *Metode Penelitian Hukum*, ctk. Pertama, Publika Global Media, Yogyakarta, 2024, hlm. 49.

4. Subjek Penelitian

Subjek penelitian didefinisikan sebagai pihak yang secara langsung mengalami atau memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti untuk memperoleh informasi yang relevan.[60]

Subjek yang dipilih peneliti untuk digunakan dalam penelitian ialah:

a. Nasabah Bank BRI Parung Panjang (khususnya yang pernah mengalami *fraud*).
b. Bank BRI Parung Panjang (pegawai Bank BRI Parung Panjang bagian *customer service*).
c. Legal Bank

5. Sumber Data Penelitian

a. Data Primer

Data yang diperoleh secara langsung dari lapangan (*field research*) melalui wawancara.[61]

b. Data Sekunder

Data yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier.

1) Bahan hukum primer yaitu bahan hukum yang memiliki kekuatan hukum mengikat yang meliputi peraturan perundang-undangan[62] yang terdiri dari:

[60] Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, ctk. Pertama, Antasari Press, Banjarmasin, 2011, hlm. 61.

[61] Sugiyono, *Memahami Peneltian Kualitatif,* Alfabeta, Bandung, 2005, hlm. 62.

[62] Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum,* edisi pertama, ctk. Keempat, Kencana, Jakarta, 2008, hlm. 142.

a) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
b) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.
c) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan.
d) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.
e) Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti *Fraud.*

2) Bahan hukum sekunder yaitu bahan hukum yang diperoleh dari literatur hukum, jurnal ilmiah dan hasil penelitian terdahulu.[63] Bahan-bahan tersebut berkaitan dengan hukum perbankan, perlindungan konsumen jasa keuangan, *fraud* dan lembaga alternatif penyelesaian sengketa alternatif sektor jasa keuangan.
3) Bahan hukum tersier didefinisikan sebagai sumber yang berfungsi untuk menjelaskan bahan hukum sekunder. Penelitian

[63] Soetandyo Wignjosoebroto, *Hukum: Konsep dan Metode,* ctk. Pertama, Setara Press, Malang, 2013, hlm. 83.

bahan hukum tersier yang digunakan adalah Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) yang secara umum mencakup kamus hukum dan ensiklopedia.[64]

6. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini melalui dua cara yaitu:

a. Studi Lapangan

Studi lapangan dilakukan dengan wawancara terhadap narasumber yang dipilih oleh peneliti untuk memperoleh informasi yang terjadi secara nyata mengenai pelaksanaan penerapan perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas pemenuhan informasi kepada nasabah terkait penyelesaian *fraud* di bank BRI Parung Panjang.

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan narasumber yang mengalami langsung kejadian dari permasalahan yang ingin diteliti guna memperoleh informasi secara langsung.[65]

b. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu metode pengumpulan data melalui penelitian bahan hukum dan literatur yang relevan untuk

[64] Sigit Sapto Nugroho et al., *Metodologi Riset Hukum,* ctk. Pertama, Oase Group, Karanganyar, 2020, hlm. 68.

[65] Sugiyono, *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D,* ctk. Empat Belas, Alfabeta, Bandung, 2011, hlm. 137.

memperkuat dasar teori yang mendukung hasil temuan penelitian empiris.[66]

7. Lokasi Penelitian

Pemilihan lokasi ini penting mengingat bahwa lokasi merupakan salah satu elemen penentu utama dalam keberhasilan serta kelancaran pelaksanaan penelitian.[67] Lokasi penelitian ini bertempat di BRI Parung Panjang, Bogor.

8. Metode Pengolahan dan Analisis Data

Metode analisis data yang diterapkan penulis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif-kualitatif. Analisis kualitatif dilakukan dengan mengolah data primer yang diperoleh dari wawancara serta data skunder yang bersumber dari studi kepustakaan yang kemudian dipadukan, dibandingkan, dan diinterpretasikan guna menjawab rumusan masalah.[68]

I. Kerangka Skripsi

Kerangka skripsi disusun secara sistematis, mencakup rencana keseluruhan skripsi yang dimulai dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Pembahasan, dan Bab IV Penutup.[69] Kerangka ini adalah sebagai berikut:

---

[66] Satriya Nugraha, *Metode Penelitian Hukum*, ctk. Pertama, Ruang Karya, Banjar, 2024, hlm. 59-60.

[67] Ade Saptomo, *Pokok-pokok Metodologi: Penelitian Hukum Empiris Murni Sebuah Alternatif,* ctk. Pertama, Universitas Trisakti, Jakarta, 2009, hlm. 78.

[68] Djulaeka dan Devi Rahayu, *Buku Ajar: Metode Penelitian Hukum,* Scopindo Media Pustaka, Surabaya, 2020, hlm. 80.

[69] Muhaimin, *Metode Penelitian Hukum*, ctk. Pertama, Mataram University Press, Mataram, 2020, hlm. 77.

BAB I PENDAHULUAN. Bab ini berisi tentang uraian penelitian terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, orisinalitas penelitian, kerangka teori, metodologi penelitian, dan kerangka skripsi.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA. Bab ini membahas uraian tinjauan pustaka mengenai penelitian terkait perlindungan hukum akibat *fraud* dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas pemenuhan informasi kepada nasabah terkait penyelesaian *fraud* melalui penerapan lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan di sektor perbankan.

BAB III PEMBAHASAN. Bab ini membahas jawaban dari rumusan masalah terkait perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas pemenuhan informasi kepada nasabah terkait penyelesaian *fraud*.

BAB IV PENUTUP. Bab ini berisi tentang kesimpulan hasil peneliti dan saran terkait dengan perlindungan hukum nasabah akibat *fraud* dan tanggung jawab pelaku usaha jasa keuangan atas pemenuhan informasi kepada nasabah terkait penyelesaian *fraud*.