



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN DANA
TABUNGAN AKIBAT PERBUATAN FRAUD DI BANK**

(STUDI KASUS BANK SINARMAS KCP BOGOR)

**LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS WHO HOLD SAVINGS
FROM BANK FRAUD**

(CASE STUDY OF BANK SINARMAS KCP BOGOR)

SKRIPSI

Oleh

DINA ASTU WARDHANI

220710101363

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2026

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN DANA
TABUNGAN AKIBAT PERBUATAN FRAUD DI BANK**

(STUDI KASUS BANK SINARMAS KCP BOGOR)

**LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS WHO HOLD SAVINGS
FROM BANK FRAUD**

(CASE STUDY OF BANK SINARMAS KCP BOGOR)

SKRIPSI

Oleh

DINA ASTU WARDHANI

220710101363

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS JEMBER

FAKULTAS HUKUM

2026

MOTTO

"Fiat Justitia Ruat Caelum"

“Hendaklah keadilan ditegakkan walaupun langit runtuh”

Maksim Hukum Klasik Romawi¹



¹ Wheeler, A. M. (1986). Donagan on Fiat justitia, ruat caelum. *Ethics*, 96(4), 873-875.

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua Orang Tua, Bapak Bambang Supardi dan Ibu Astutik, yang senantiasa memanjatkan doa tanpa henti, atas segala cinta dan kasih sayang, memberikan pengorbanan dan dukungan yang tidak pernah surut. Serta menjadi alasan utama penulis untuk selalu teguh dan berjuang untuk meraih cita dan harapan.
2. Ibu, Bapak Guru, Dosen, Ustad dan Ustadzah yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, telah membimbing penulis dari Taman Kanak-Kanak hingga pada jenjang perguruan tinggi ini, terima kasih untuk semua ilmu dan bimbingan yang telah diberikan.
3. Almamater Universitas Jember, SMAN 2 Bondowoso, SMPN 2 Bondowoso, SDN Curahdami 1, Paud Az-Zahra yang penulis banggakan.

PERSYARATAN GELAR

**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN DANA
TABUNGAN AKIBAT PERBUATAN FRAUD DI BANK
(STUDI KASUS BANK SINARMAS KCP BOGOR)**

**LEGAL PROTECTION FOR CUSTOMERS WHO HOLD SAVINGS
FROM BANK FRAUD
(CASE STUDY OF BANK SINARMAS KCP BOGOR)**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Hukum
pada Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember

Oleh

DINA ASTU WARDHANI

220710101363

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS HUKUM**

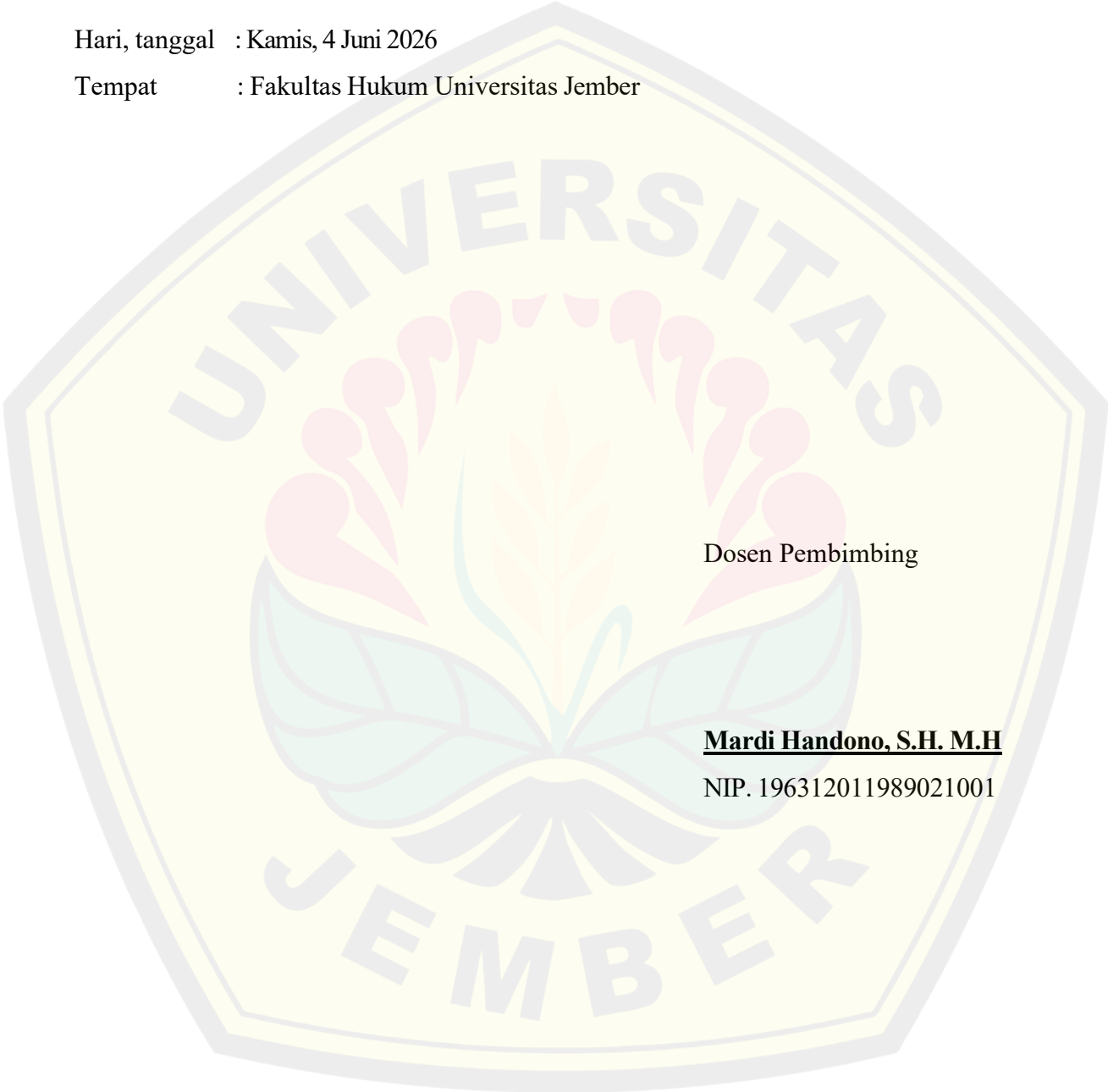
2026

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan Fraud di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor)”. telah disetujui pada:

Hari, tanggal : Kamis, 4 Juni 2026

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

The background of the page features a large, faint watermark of the Universitas Jember logo. The logo is a shield-shaped emblem with a yellow background. It contains a stylized pink flower or sunburst at the top, a green leafy plant in the center, and the word "UNIVERSITAS" in a grey arc at the top and "JEMBER" in a grey arc at the bottom.

Dosen Pembimbing

Mardi Handono, S.H. M.H

NIP. 196312011989021001

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan Fraud di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor)”. Karya Dina Astu Wardhani telah di sahkan:

Hari, tanggal : Kamis, 4 Juni 2026

Tempat : Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitia Penguji,

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

Dr.Dyah Ochtorina Susanti,S.H., M.Hum.

NIP. 198010262008122001

Dr.Andika Putra Eskanugraha, S.H., M.Kn.

NUPTK. 0150769670130303

Anggota Penguji

Mardi Handono, S.H. M.H

NIP. 196312011989021001

Mengesahkan,

Dekan

Prof. I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.Hum., Ph.D.

NIP . 197802102003121001

PENETAPAN PANITIA PENGUJI

Dipertahankan dihadapan penguji pada :

Hari : Kamis

Tanggal : 4

Bulan : Juni

Tahun : 2026

Diterima oleh Panitia Penguji Fakultas Hukum Universitas Jember

Panitian Penguji,

Ketua Penguji

Sekretrais Penguji

Dr.Dyah Ochtorina Susanti,S.H., M.Hum.

NIP. 198010262008122001

Dr.Andika Putra Eskanugraha, S.H., M.Kn.

NUPTK. 0150769670130303

Anggota Penguji

Mardi Handono, S.H. M.H.

NIP. 196312011989021001

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Dina Astu Wardhani

Nim : 220710101363

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “PERLINDUNGAN HUKUM BAGI NASABAH PENYIMPAN DANA TABUNGAN AKIBAT PERBUATAN FRAUD DI BANK (STUDI KASUS BANK SINARMAS KCP BOGOR)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya, tanpa tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 4 / 6 / 2026

Yang menyatakan

Dina Astu Wardhani

NIM. 220710101363

UCAPAN TERIMA KASIH

Rasa syukur yang mendalam penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT Tuhan yang Maha Pengasih, lagi maha penyayang atas limpahan rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan Fraud di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor)”** sebagai salah satu syarat kelulusan untuk meraih gelar Sarjana Hukum (S.H) pada jenjang Strata Satu (S1) di Fakultas Hukum Universitas Jember. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapatkan bantuan dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Mardi Handono S.H., M.H. selaku Dosen Pembimbing utama (DPU), Terima Kasih sebesar-besarnya atas waktu, kesabaran, dan perhatian yang Bapak berikan. Selama proses penulisan skripsi ini yang selalu membuka pintu konsultasi dengan lapang, dan memahami setiap kesulitan yang penulis hadapi;
2. Ibu Dr. Dyah Ochtorina Susanti, S.H., M.Hum selaku Dosen Penguji Utama dan Bapak Dr. Andika Putra Eskanugraha, S.H., M.Kn. selaku Dosen Penguji Anggota yang telah meluangkan waktunya untuk menjadi Dosen Penguji, memberikan evaluasi dan arahan yang berharga, hingga dapat menyempurnakan skripsi penulis;
3. Prof. I Gede Widhiana Suarda, S.H., M.Hum., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Jember;
4. Dr. Yusuf Adiwibowo, S.H., LL.M selaku Wakil Dekan I Fakultas Hukum Universitas Jember, Dr. Gautama Bufi Arundhsti, S.H., M.H. selaku Wakil Dekan II Fakultas Hukum Universitas Jember, Rosita Indrayati., S.H., M.H. selaku Wakil Dekan III Fakultas Hukum Universitas Jember;
5. Bapak, ibu dosen dan tenaga kependidikan serta seluruh civitas akademika di lingkungan Fakultas Hukum Universitas Jember;
6. Bapak Bambang Supardi dan Ibu Astutik selaku kedua orang tercinta, Terima kasih atas segala cinta dan doa yang selalu dipanjatkan untuk penulis sampai penulis berada di titik ini, meskipun kita bukan keluarga yang terbiasa berbicara

dari hati ke hati, penulis tahu bahwa dibalik keheningan itu tersimpan doa dan harapan yang tak pernah putus untuk penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, restu dan kebahagiaan yang telah kalian berikan;

7. Kakak dan adik penulis, Mas Deni Astu Wardhana, Mbak Ainun Zakaria, Adik Ahmad Ahsan Soleh, Adik Hilya Yasmin Wardhana. Terima kasih atas segala dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis. Terima kasih kalian adalah pelengkap kebahagiaan penulis dan salah satu semangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini;
8. Alm. Kakek dan Nenek, Alm. Pakdhe Ali, Alm. Pakdhe Nandar, Alm. Pakdhe Rusdi, Alm. Pakdhe Amsar, Budhe Nini, Budhe Nana, Budhe Iik, Budhe Sri, Budhe Is, Budhe Yati, Budhe Lin, Mbak Tut, Mbak Anis, Mbak Nurul, Mbak Wulan, Mbak Anis, Mas Samsul, Mas Randi, Mas Zaki, Mas Didik, Mas Agus, Adik Keysa dan Adik Wulan. Terima kasih untuk segala dukungan dan semangat yang telah diberikan kepada penulis;
9. Sahabat Terbaikku: Kanaya Aulia Bahrenina , Rose Alodia Gita, Viola Cecilia, Cindy Agustin, Aulia Annisa, Faliyyah Fatmah Arifin, Darra Diana, Siti Habibah. Terima kasih karena selalu kebersamaan penulis dalam proses skripsi ini, saling menguatkan dan berbagi tawa serta air mata. Terima kasih untuk cerita, pelukan hangat, dan semangat yang tak pernah padam;
10. Salsa Agnesia, Fitri Purnawati, dan Aisyah Nur Sabrina selaku Sahabat seperjuangan penulis selama berada dibangku perkuliahan. Terima kasih atas setiap suka, setiap duka, setiap diskusi, dan setiap dukungan tulus yang kalian berikan telah menjadi penyemangat dalam menghadapi setiap tantangan akademis dan personal;
11. KKN Sumber Gading, Terima kasih telah menjadi sistem pendukung yang luar biasa dan menjadi salah satu motivasi penulis dalam proses skripsi ini;
12. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu;

RINGKASAN

Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan Fraud Di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor); Dina Astu Wardhani, 220710101363; 68 Halaman, Program Studi Ilmu Hukum Universitas Jember.

Bank memiliki kewajiban menjalankan kegiatan usahanya sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan sektor perbankan, sementara fraud merupakan kejahatan yang semakin umum terjadi, salah satunya pada kasus Bank Sinarmas KCP Bogor di mana dana tabungan lima nasabah prioritas lansia sebesar Rp 8,2 miliar raib akibat perbuatan pegawai bank. Berangkat dari hal tersebut, penulis membahasnya dalam skripsi berjudul **Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan Fraud di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor)** dengan rumusan masalah mengenai (1) Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana tabungan di bank akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pegawai Bank Sinarmas KCP Bogor? (2) Bagaimana tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah penyimpan dana tabungan di bank akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pegawai Bank Sinarmas KCP Bogor? (3) Bagaimana upaya penyelesaian sengketa terhadap nasabah penyimpan dana tabungan di bank akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pegawai Bank Sinarmas KCP Bogor?. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan memahami ketiga aspek tersebut, dengan metode penelitian yuridis normatif melalui pendekatan peraturan perundang-undangan dan konseptual, serta menggunakan bahan hukum primer, sekunder, dan non hukum yang didukung kajian kepustakaan secara sistematis.

Bab kajian pustaka membahas perlindungan hukum nasabah, hubungan bank dan nasabah, sistem perbankan, serta risiko fraud dalam perbankan.

Pembahasan menekankan pentingnya regulasi, pengawasan, dan penyelesaian sengketa guna menjaga kepercayaan masyarakat terhadap perbankan.

Hasil pembahasan menunjukkan bahwa Perlindungan hukum bagi nasabah Bank Sinarmas dalam kasus *fraud* meliputi dimensi internal dan eksternal. Secara internal, terjadi kegagalan sistem pengendalian serta manajemen risiko. Hal ini menunjukkan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*) yang tidak optimal, sehingga memungkinkan penyalahgunaan kewenangan pegawai. Secara eksternal, nasabah sebagai konsumen jasa keuangan dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan regulasi Otoritas Jasa Keuangan. Perlindungan ini mencakup hak atas keamanan dana, kerahasiaan data, serta kenyamanan transaksi. Dengan demikian, kedudukan nasabah melampaui hubungan kontraktual dan didukung norma hukum imperatif untuk menyeimbangkan posisi tawar dengan bank. Bank Sinarmas bertanggung jawab penuh atas kerugian Rp8,2 miliar. Dasarnya adalah prinsip *vicarious liability* dalam KUHPdata serta *strict liability* dalam UUPK. Tanggung jawab ini tetap melekat meskipun pelaku dipecat atau diproses pidana. Pemecatan pegawai tidak membebaskan bank dari kewajiban pemulihan kerugian secara menyeluruh, termasuk bunga atau kompensasi tambahan. Penyelesaian sengketa dimulai melalui jalur non-litigasi via Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan. Jalur ini mengutamakan efisiensi, kerahasiaan, dan kecepatan. Jika tidak berhasil atau bank tidak beritikad baik, nasabah dapat mengajukan gugatan litigasi atas dasar perbuatan melawan hukum. Tuntutan mencakup ganti rugi materiil dan immateriil untuk mewujudkan keadilan serta kepastian hukum.

Kesimpulannya, bank tetap bertanggung jawab atas kerugian nasabah akibat *fraud* pegawai berdasarkan doktrin *Vicarious Liability* dan *Strict Liability*, sehingga wajib memberikan ganti rugi. Penyelesaian sengketa dapat ditempuh melalui jalur non-litigasi maupun litigasi. Adapun saran yang

diberikan yaitu penguatan pengendalian internal bank, peningkatan pengawasan OJK, serta peningkatan kewaspadaan nasabah dalam menjaga keamanan data dan rekening.

Kata Kunci: Perlindungan Hukum, Bank, Tanggung Jawab Hukum, *Fraud*



SUMMARY

Legal Protection for Savings Account Holders Against Fraud at Banks (A Case Study of Bank Sinarmas KCP Bogor); Dina Astu Wardhani, 220710101363; 68 Pages, Department of Law, University of Jember.

Banks are obligated to conduct their business operations in accordance with the laws and regulations governing the banking sector, while fraud is an increasingly common crime. One such case involves Bank Sinarmas's Bogor Branch, where savings totaling Rp 8.2 billion belonging to five elderly priority customers were stolen by a bank employee. Based on this, the author discusses the issue in a thesis titled **Legal Protection for Savings Account Holders Resulting from Fraud at Banks (Case Study of Bank Sinarmas KCP Bogor)**, with the following research questions: (1) What form of legal protection is available to savings account holders at the bank as a result of fraud committed by employees of Bank Sinarmas KCP Bogor? (2) What is the bank's legal liability toward savings account holders due to fraudulent acts committed by employees of Bank Sinarmas KCP Bogor? (3) What are the dispute resolution efforts for savings account holders due to fraudulent acts committed by employees of Bank Sinarmas KCP Bogor? The objective of this study is to identify and understand these three aspects, using a normative legal research method through a regulatory and conceptual approach, as well as utilizing primary, secondary, and non-legal sources supported by a systematic literature review.

The literature review chapter discusses legal protections for customers, the bank-customer relationship, the banking system, and the risk of fraud in banking. The discussion emphasizes the importance of regulation, supervision, and dispute resolution in maintaining public trust in the banking sector.

The results of the discussion indicate that legal protection for Bank Sinarmas customers in fraud cases encompasses both internal and external

dimensions. Internally, there were failures in the control systems and risk management. This indicates suboptimal application of the prudential banking principle, thereby enabling the abuse of authority by employees. Externally, customers, as consumers of financial services, are protected by Law No. 8 of 1999 on Consumer Protection and regulations from the Financial Services Authority. This protection includes the right to fund security, data confidentiality, and transaction convenience. Thus, the customer's standing extends beyond the contractual relationship and is supported by mandatory legal norms to balance bargaining power with the bank. Bank Sinarmas bears full responsibility for the Rp8.2 billion loss. The basis for this is the principle of vicarious liability under the Civil Code and strict liability under the Banking Law. This liability remains in effect even if the perpetrator is dismissed or faces criminal charges. The dismissal of an employee does not relieve the bank of its obligation to fully compensate for losses, including interest or additional compensation. Dispute resolution begins through non-litigation channels via the Financial Services Sector LAPS. This channel prioritizes efficiency, confidentiality, and speed. If it is unsuccessful or the bank lacks good faith, the customer may file a lawsuit based on an act against the law.

In conclusion, banks remain liable for customer losses resulting from employee fraud under the doctrines of vicarious liability and strict liability, and are therefore obligated to provide compensation. Disputes may be resolved through either non-litigation or litigation channels. Recommendations include strengthening the bank's internal controls, enhancing OJK oversight, and increasing customer vigilance in safeguarding data and account security.

Keywords: Legal Protection, Bank, Legal Liability, Fraud

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN SAMPUL BELAKANG.....	ii
HALAMAN MOTTO.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERSYARATAN GELAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI.....	vii
HALAMAN PERNYATAAN.....	ix
HALAMAN UCAPAN TERIMAKASIH.....	x
HALAMAN RINGKASAN.....	xii
HALAMAN <i>SUMMARY</i>	xv
HALAMAN DAFTAR ISI.....	xvii
BAB 1 . PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Umum.....	7
1.3.2 Tujuan Khusus.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
1.5 Metode Penelitian.....	8

1.5.1 Tipe Penelitian.....	8
1.5.2 Pendekatan Penelitian	9
1.5.3 Bahan Hukum.....	9
1.5.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum	10
1.5.5 Analisis Bahan Hukum.....	11
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB 2 . KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Perlindungan Hukum	14
2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum	14
2.1.2 Bentuk dari Perlindungan Hukum.....	15
2.2 Nasabah.....	16
2.2.1 Pengertian Nasabah	16
2.2.2 Jenis-Jenis Nasabah.....	17
2.3 Bank	18
2.3.1 Pengertian Bank	18
2.3.2 Jenis-Jenis Bank berdasarkan UU Perbankan	20
2.3.3 Asas dan Prinsip Hukum Perbankan	21
2.3.4 Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan	23
2.4 Fraud dalam Perbankan.....	25
2.4.1 Pengertian Fraud	25
2.4.2 Faktor-Faktor terjadinya <i>Fraud</i>	27
BAB 3 . PEMBAHASAN.....	32
3.1 Bentuk Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan <i>Fraud</i> di Bank Sinarmas KCP Bogor	32

3.1.2 Kedudukan Hukum Nasabah Penyimpan Dana dalam Hubungan Hukum dengan Bank.....	33
3.1.3 Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Penyimpan Dana: Prespektif Internal dan Eksternal.....	37
3.2 Tanggung Jawab Hukum Bank terhadap Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Sehubungan dengan Perbuatan <i>Fraud</i> yang dilakukan oleh Pegawai Bank Sinarmas	41
3.2.1 Eksistensi <i>Vicarius Liability</i> Pasca Pemutusan (PHK)	43
3.2.2 Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Mutlak	46
3.2.3 Pelanggaran Undang-Undang Perbankan dan Regulasi OJK (Anti- <i>Fraud</i>) ..	47
3.2.4 Analisis Yurisprudensi Mahkamah Agung	51
3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Penyimpan dengan Bank akibat Perbuatan <i>Fraud</i> Pegawai Bank Sinarmas	55
3.3.1 Penyelesaian Sengketa melalui Jalur Non Litigasi (Diluar Pengadilan).....	56
3.3.2 Penyelesaian Sengketa melalui Jalur Litigasi (Pengadilan).....	59
3.3.3 Perbandingan Perbuatan <i>Fraud</i> di Bank Sinarmas KCP Bogor dan Bank BNI Aek Nabara, Sumater Utara	60
3.3.4 Analisis Efektivitas Upaya Penyelesaian Sengketa	63
BAB 4. PENUTUP	66
4.1 KESIMPULAN.....	66
4.2 SARAN	67
DAFTAR PUSTAKA	69

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perbankan memiliki peran yang sangat fundamental dan strategis dalam menopang serta memajukan perekonomian suatu negara. Bank berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang mendorong kelancaran aktivitas ekonomi serta suksesi pembangunan nasional, sehingga eksistensinya di tengah masyarakat, khususnya bagi para pelaku usaha, menjadi sangat esensial. Melalui pelaksanaan tugas pokoknya, bank berkontribusi secara nyata pada kesinambungan pembangunan guna mewujudkan kesejahteraan rakyat Indonesia yang berlandaskan pada nilai-nilai luhur Pancasila dan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.²

Dalam operasionalnya, fungsi bank tidak hanya terbatas pada tempat penyimpanan dana bagi masyarakat, melainkan juga melingkupi penyediaan berbagai layanan finansial komprehensif seperti fasilitas kredit, investasi, dan sistem lalu lintas pembayaran. Oleh karena itu, bank bertindak sebagai mediator yang menjembatani pihak yang memiliki kelebihan dana (*surplus unit*) dengan pihak yang membutuhkan dana (*deficit unit*).

Di Italia, istilah "bank" berasal dari "*banca*", yang berarti "bangku atau meja tempat menaruh uang". Pada masa pertengahan, para pemberi pinjaman, juga dikenal sebagai "*banker*", menjalankan bisnis mereka dengan "duduk bangku - bangku yang ditempatkan di area pasar" untuk melayani masyarakat dalam pinjam- meminjam dan transaksi keuangan lainnya³. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang

² Usanti, T. P., & Shomad, A. (2017). *Hukum Perbankan*. Kencana. hlm. 10.

³ Bambang Waluyo, S. E., Bidhari, S. C., SMB, M., Zahra, I. A., SE, S. P., Nuraeni Hadiati Farhani, S. S. T., ... & Oktiani, I. (2026). *Pengantar Perbankan*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.

Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Pasal I ayat 2 dalam bentuk pinjaman dan cara lain untuk meningkatkan kualitas hidup banyak orang⁴.

Kegiatan perbankan memiliki tujuh prinsip: prinsip demokrasi ekonomi (*democracy economy principle*), prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), prinsip mengenal nasabah (*know your customer principle*), prinsip transparansi (*transparency principle*), dan prinsip integritas (*integrity principle*). Semua ini tercantum dalam Undang-Undang Perbankan dan dalam peraturan terkait lainnya.⁵

Bagi masyarakat, atau yang biasa disebut nasabah, bank merupakan tempat paling aman untuk menyimpan dana mereka. Setiap lembaga perbankan harus membangun dan menjaga kepercayaan nasabah. Hal ini sejalan dengan salah satu prinsip paling penting dalam industri perbankan, yaitu prinsip kepercayaan. Prinsip ini mengatakan bahwa hubungan antara bank dan nasabah didasarkan pada rasa percaya, di mana nasabah mempercayakan bahwa bank akan mengelola dananya dengan aman dan profesional. Tanpa kepercayaan, seluruh aktivitas perbankan tidak akan berjalan dengan baik karena semuanya bergantung pada pelanggan untuk mempercayai bahwa bank akan mengelola dananya dengan aman.⁶

Belakangan ini kepercayaan masyarakat terhadap bank mulai menurun akibat maraknya kasus hilangnya dana nasabah. Kondisi tersebut disebabkan oleh berbagai bentuk penipuan, baik yang terjadi di lingkungan internal bank maupun yang dilakukan oleh pihak eksternal.

Pada akhir Juli 2025, terjadi kasus hilangnya dana tabungan senilai Rp8,2 miliar milik lima nasabah prioritas Bank Sinarmas di Kantor Cabang Pasar

⁴ Surinabila, M., Pratiwi, W. D., Rahmawati, R., Ayuningtyas, K., Rahayu, S., & Budiandru, B. (2023). Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Membuka Rekening Bank Bsi Di Lingkup Mahasiswa Uhamka. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6), 2427-2440.

⁵ Putera, A. P., & SH, M. (2020). *Hukum perbankan: Analisis mengenai prinsip, produk, risiko dan manajemen risiko dalam perbankan*. Scopindo Media Pustaka. Hlm. 23.

⁶ Ibid. hlm. 27

Anyar, Bogor, Jawa Barat. Kelima nasabah tersebut merupakan warga lanjut usia, yaitu Oki Irawan (66), Betty Limutu (63), Maria, Tjhun Jan, dan Nurhayati. Mereka melaporkan bahwa dana yang telah disimpan selama bertahun-tahun tiba-tiba hilang dari rekening masing-masing.

Setelah dilakukan penelusuran, diketahui bahwa rekening para nasabah tersebut dibobol oleh Suci Puji Lestari, seorang mantan pegawai Bank Sinarmas. Modus yang digunakan Suci adalah dengan memanfaatkan akses internal terhadap data pribadi dan finansial nasabah, serta kepercayaan yang telah terjalin. Ia menipu para nasabah dengan skema penukaran poin hadiah dan pengaktifan *fitur mobile banking*, yang diklaim sebagai program resmi dari pihak bank.

Tanpa disadari oleh para korban, Suci meminta mereka memasukkan *Personal Individu Number* (PIN) ke telepon genggam masing-masing dengan alasan akan membantu menekan tombol “*setting*” atau menyelesaikan proses aktivasi. Setelah itu, telepon genggam berpindah ke tangan Suci, yang kemudian menggunakan kesempatan tersebut untuk mentransfer dana ke rekening atas nama Muhamad Hidayat, yang diduga menjadi rekening penampungan hasil kejahatan. Total dana yang berhasil dipindahkan mencapai Rp8,2 miliar.⁷

Mengetahui dana mereka hilang, para korban kemudian menunjuk Fredy P. Sibarani sebagai kuasa hukum. Fredy menjelaskan bahwa kasus ini telah berlangsung lebih dari tiga bulan tanpa adanya tanggapan serius dari pihak manajemen pusat Bank Sinarmas. Dua kali somasi telah dikirimkan kepada Direktur Utama Bank Sinarmas, namun balasan yang diterima hanya datang dari Kepala Cabang Bank Sinarmas Bogor, bukan dari manajemen pusat.

Pada somasi tersebut, kuasa hukum menegaskan bahwa Bank Sinarmas harus bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan pegawainya. Fredy juga

⁷ <https://www.inilah.com/kasus-dana-raib-rp82-miliar-di-bank-sinarmas-runtuhkan-kepercayaan-terhadap-perbankan>

mengutip putusan Mahkamah Agung Nomor 6424 K/PDT/2024 dan Nomor 3245 K/PDT/2015 yang menegaskan bahwa perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawainya selama masih dalam lingkup pekerjaannya.

Atas peristiwa ini, para korban bersama kuasa hukum telah melaporkan kasus tersebut ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan sedang menunggu jadwal mediasi resmi. Mereka berharap OJK dapat menindak tegas pihak bank serta memberikan perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah lanjut usia yang rentan menjadi korban penipuan perbankan.

Sementara itu, hingga berita ini dirilis, pihak Bank Sinarmas pusat belum memberikan keterangan resmi terkait kasus tersebut. Respons yang diberikan melalui kepala cabang dinilai tidak mencerminkan keseriusan bank dalam menangani permasalahan dan pemulihan kepercayaan nasabah. Para korban menegaskan bahwa tujuan mereka bukan untuk mencemarkan nama baik bank, melainkan untuk menuntut pengembalian dana beserta bunga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan hukum dari pihak Bank Sinarmas.⁸

Fenomena ini menunjukkan bahwa antara prinsip kepercayaan dan kehati-hatian dan praktik perlindungan hukum terhadap nasabah ada perbedaan.

Selain itu, menurut teori tanggung jawab hukum Hans Kelsen, setiap subjek hukum harus menanggung konsekuensi hukum jika melanggar peraturan hukum. Dalam hubungan kerja antara bank dan karyawannya, prinsip tanggung jawab akibat tindakan tercermin dalam asas tanggung jawab akibat tindakan, di mana korporasi dapat dimintai pertanggungjawaban atas tindakan yang melanggar hukum yang dilakukan oleh karyawannya selama tindakan tersebut masih dalam lingkup tanggung jawab pekerjaan mereka.⁹

⁸ <https://bacatrend.com/peristiwa/tabungan-rp82-miliar-milik-lima-nasabah-lansia-dibobol-oknum-pegawai-bank-sinarmas-dilaporkan-ke-ojk/>

⁹ Ibid

Permasalahan hukum yang muncul dari kasus ini adalah mengenai sejauh mana bank dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawainya, serta bagaimana efektivitas perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana dalam sistem perbankan nasional. Berdasarkan Pasal 7 huruf (f) dan (g) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, nasabah memiliki hak untuk memperoleh kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila barang atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau mengalami kerugian.¹⁰ Selain itu, ketentuan mengenai perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan saat ini diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen, yang menegaskan kewajiban Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menyelenggarakan mekanisme penyelesaian sengketa secara adil, transparan, dan bertanggung jawab sebagai bentuk perlindungan terhadap konsumen.¹¹

Meskipun terdapat kajian hukum tentang *fraud* perbankan di Indonesia, seperti analisis teori segitiga *fraud Cressey*, masih terdapat celah signifikan pada aspek *internal fraud* yang menargetkan nasabah rentan seperti lanjut usia. Penelitian sebelumnya cenderung fokus pada *fraud eksternal (phishing atau cybercrime)*. Selain itu, efektivitas mekanisme Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Otoritas Jasa Keuangan (LAPS OJK) dalam kasus aktual seperti Bank Sinarmas KCP Bogor 2025 belum dieksplorasi secara normatif-kasus spesifik. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis penerapan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian pada kasus *internal fraud*, serta merekomendasikan reformasi regulasi untuk nasabah rentan.

¹⁰ Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

¹¹ POJK Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan karena mengkaji kasus aktual tahun 2025 yang mencerminkan bentuk kejahatan internal (*internal fraud*) dalam lembaga perbankan dengan korban nasabah lanjut usia. Kasus ini menjadi penting untuk menilai seberapa efektif prinsip kepercayaan, kehati-hatian, dan perlindungan hukum untuk nasabah yang menjadi korban pelanggaran internal bank.

Penelitian ini berfokus pada analisis bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan yang dirugikan akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pihak internal bank, tanggung jawab hukum yang seharusnya dilakukan oleh bank, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah guna memperoleh keadilan dan kepastian hukum. Mengenai kasus yang telah diuraikan terkait perbuatan oknum pegawai bank yang telah melakukan *fraud* di Bank Sinarmas di Kantor Cabang Pasar Anyar, Bogor, Jawa Barat sebesar RP. 8,2 Miliar lima nasabah prioritas. Maka penelitian ini akan mengkaji dengan judul **“Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan atas Hilangnya Dana Tabungan akibat Perbuatan Fraud di Bank (Studi Kasus Bank Sinarmas KCP Bogor)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka penulis mengangkat rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana tabungan di bank akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pegawai Bank Sinarmas?
2. Bagaimana tanggung jawab hukum bank terhadap nasabah penyimpan dana tabungan sehubungan dengan perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pegawai Bank Sinarmas?
3. Bagaimana upaya penyelesaian sengketa antara nasabah penyimpan dengan bank yang timbul akibat perbuatan *fraud* pegawai Bank Sinarmas?

1.3 Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1.3.1 Tujuan Umum

- a. Penelitian ini dilakukan untuk memenuhi persyaratan akademik untuk meraih gelar Sarjana Hukum sesuai dengan ketentuan Fakultas Hukum Universitas Jember.
- b. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengaplikasikan ilmu dan pengetahuan di bidang hukum yang diperoleh di perguruan tinggi kepada masyarakat.
- c. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk sumbangan pemikiran dan wawasan di bidang hukum khususnya hukum perdata ekonomi dan bisnis bidang hukum perbankan dan hukum perlindungan konsumen. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi almamater penulis dan masyarakat umum.

1.3.2 Tujuan Khusus

- a. Untuk mengetahui dan memahami bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana tabungan di Bank Sinarmas akibat perbuatan *fraud*.
- b. Untuk mengetahui dan memahami tanggung jawab hukum Bank Sinarmas terhadap nasabah penyimpan dana tabungan sehubungan dengan perbuatan *fraud*.
- c. Untuk mengetahui dan memahami upaya penyelesaian sengketa antara nasabah penyimpan dengan bank yang timbul akibat perbuatan *fraud*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, Diharapkan bahwa penelitian ini akan membantu perkembangan ilmu hukum, khususnya dalam bidang hukum perbankan dan perlindungan konsumen. Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai referensi untuk studi lebih lanjut yang berfokus pada masalah tanggung jawab lembaga keuangan terhadap perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawai internal; serta seberapa efektif penerapan prinsip kepercayaan dan kehati-hatian dalam sistem perbankan nasional.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi:

- a. Lembaga Perbankan, untuk memperkuat sistem pengawasan internal dan untuk mencegah *fraud* oleh pegawai, serta meningkatkan perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana.
- b. Pemerintah dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), untuk mengevaluasi kekuatan regulasi dan pengawasan yang ada di sektor perbankan.
- c. Nasabah dan masyarakat perbankan untuk memahami hak-hak hukum mereka sebagai konsumen jasa keuangan dan langkah-langkah hukum yang dapat ditempuh jika mereka mengalami kerugian karena kelalaian atau kecurangan pihak bank.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini bersifat normatif hukum, yaitu penelitian yang mengkaji dan menganalisis aturan-aturan hukum yang berlaku terkait perlindungan hukum terhadap nasabah penyimpan dana yang dirugikan akibat perbuatan *fraud* oleh pihak internal bank. Pendekatan normatif dipilih

karena fokus penelitian adalah pada norma hukum positif, seperti Undang-Undang Perbankan, Undang-Undang Perlindungan Konsumen, dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta penerapannya dalam studi kasus Bank Sinarmas KCP Bogor. Penelitian normatif ini bertujuan untuk mengungkap kesenjangan antara norma hukum dan realitas praktik, khususnya dalam konteks tanggung jawab bank atas fraud internal.¹²

1.5.2 Pendekatan Penelitian

Pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute Approach*) dan pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) merupakan dua jenis pendekatan yang penulis gunakan dalam penelitian ini. Metode peraturan perundang-undangan, juga dikenal sebagai pendekatan peraturan perundang-undangan, digunakan untuk menjelaskan peraturan hukum yang berbeda yang berkaitan dengan subjek penelitian. Metode ini membantu penulis memahami dan mempelajari masalah hukum yang dibahas. Ini memungkinkan penulis untuk membuat kerangka analisis yang sistematis untuk menanggapi masalah yang dibahas.¹³

Pendekatan konseptual bertujuan untuk menemukan dan menciptakan ide-ide baru yang berkaitan dengan masalah hukum yang dibahas. Kajian dimulai dengan meninjau doktrin dan perspektif para ahli yang relevan. Setelah itu, analisis dan perbandingan dilakukan. Metode ini dapat digunakan baik dalam situasi di mana ada undang-undang yang mengatur maupun di mana tidak ada undang-undang yang secara khusus membahas masalah hukum yang dibahas.

1.5.3 Bahan Hukum

Peter Mahmud Marzuki menyatakan bahwa pengkajian menyeluruh terhadap berbagai aspek hukum diperlukan untuk memahami suatu masalah hukum dan menemukan solusinya. Sumber hukum terdiri dari

¹² Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*.

¹³ Peter Mahmud Marzuki, *Penelitian Hukum Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2017), h. 133-177

tiga kategori: "sumber hukum primer", "sumber hukum sekunder", dan "sumber hukum tersier", atau "sumber penunjang", juga disebut sebagai "sumber non-hukum".¹⁴

Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini dibagi menjadi tiga kategori utama, yaitu bahan hukum primer, sekunder, dan non-hukum. Pengumpulan bahan dilakukan melalui studi pustaka (library research) dari sumber terpercaya seperti undang-undang, buku, jurnal, dan berita resmi.

1.5.4 Metode Pengumpulan Bahan Hukum

- a. Bahan hukum primer adalah bahan hukum yang bersumber langsung dari norma hukum yang mengikat, meliputi:
 1. KUHPPerdata Pasal 1367
 2. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan
 3. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen
 4. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.
 5. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
 6. Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)
 7. POJK Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud Bagi Bank Umum.
 8. Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 6424 K/PDT/2024 dan Nomor 3245 K/PDT/2015 tentang tanggung jawab korporasi atas perbuatan pegawai.
 9. Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 13/28/DPNP Tahun 2011 tentang Fraud Perbankan.
 10. Peraturan perundang-undangan lainnya yang terkait dengan permasalahan pada penelitian ini.

¹⁴ Ibid.hl, 135.

b. Bahan Hukum Sekunder

Pemanfaatan bahan hukum sekunder bertujuan untuk mengenali dan memahami berbagai gejala atau fenomena sosial yang menjadi dasar awal dalam pelaksanaan penelitian hukum.¹⁵

Sumber bahan hukum sekunder, berupa bahan-bahan yang memberikan kejelasan mengenai bahan hukum primer, yaitu :

1. Buku literatur;
2. Jurnal ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian;
3. Pendapat pakar hukum;
4. Artikel ilmiah yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian.

c. Bahan Non Hukum

Bahan non-hukum berperan sebagai sumber informasi tambahan yang melengkapi pemahaman terhadap prinsip-prinsip dalam bahan hukum primer maupun sekunder yang digunakan dalam suatu penelitian hukum. Jenis bahan ini dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti buku-buku non-hukum yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang dibahas, serta dari media lain seperti internet, surat kabar, majalah, dan sumber informasi sejenis.

1.5.5 Analisis Bahan Hukum

Dalam proses menelusuri dan menelaah suatu permasalahan hukum, peneliti menerapkan metode analisis hukum secara deduktif. Metode ini berarti cara berpikir yang dimulai dari hal-hal yang bersifat umum menuju pada kesimpulan yang lebih spesifik, sehingga hasil analisis yang diperoleh dapat selaras dengan sasaran serta tujuan penelitian yang dilakukan.

¹⁵ A'an Efendi & Dyah Ochtorina Susanti, *Penelitian Hukum (Legal Research)* (Jakarta: Sinar Grafika, 2014), h. 89

Penelitian ini diharapkan dapat menghadirkan uraian yang terstruktur dan berfokus dalam menjawab isu hukum yang menjadi pokok pembahasan. Pendekatan yang digunakan tidak hanya menjamin hasil analisis yang sejalan dengan sasaran penelitian, tetapi juga memberikan nilai tambah yang berarti bagi pengembangan wawasan hukum melalui penyajian fakta, analisis argumentatif, serta rekomendasi yang komprehensif dan kontekstual. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berguna bagi berbagai pihak yang memiliki kepentingan terkait.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun secara sistematis dan logis untuk menguraikan permasalahan secara komprehensif, mulai dari pendahuluan hingga kesimpulan. Penulisan skripsi akan terdiri dari lima bab utama, beserta lampiran dan daftar pustaka. Berikut adalah kerangka penulisan yang direncanakan:

BAB 1 PENDAHULUAN: Pada bagian ini, peneliti menguraikan secara mendalam inti dari analisis terhadap permasalahan hukum yang diteliti. Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, kemudian dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus utama kajian dan perlu dijelaskan secara terperinci. Selanjutnya, bagian ini juga memuat tujuan penelitian, manfaat yang ingin dicapai, serta metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian. Adapun metode penelitian mencakup beberapa aspek, antara lain pendekatan yang digunakan, jenis penelitian hukum, teknik pengumpulan bahan hukum, serta metode analisis hukum yang diterapkan.

BAB 2 KAJIAN PUSTAKA: Bab ini membahas mengenai konsep, teori dasar, serta definisi hukum yang memiliki keterkaitan dengan isu hukum yang dikaji, termasuk telaah mengenai nasabah dan perbankan, tindak kecurangan (fraud), serta prosedur atau mekanisme dalam penyelesaian sengketa.

BAB 3 PEMBAHASAN: Bab ini merupakan inti dari keseluruhan skripsi, di mana penulis melakukan analisis mendalam terhadap permasalahan hukum berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya. Pembahasan dibagi menjadi tiga subbab utama yang disusun selaras dengan tujuan penelitian, yaitu: (1) bentuk perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan yang mengalami kerugian akibat perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh pihak internal bank, (2) tanggung jawab hukum terhadap nasabah penyimpan akibat tindakan *fraud*, dan (3) upaya penyelesaian sengketa antara nasabah penyimpan dengan pihak bank terkait kehilangan dana tabungan akibat perbuatan *fraud*. Secara keseluruhan, bab ini menggunakan pendekatan deduktif yang dimulai dari penguraian norma-norma umum menuju penerapannya pada kasus konkret, dengan didukung oleh perbandingan terhadap teori-teori hukum kontemporer guna memperkaya analisis serta menutup kekosongan dalam penelitian yang ada.

BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN: Bab ini berfungsi sebagai penutup yang merangkum seluruh hasil temuan dari analisis terhadap rumusan masalah yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya. Dalam bagian ini, peneliti menyajikan kesimpulan yang menggambarkan keterkaitan antara teori, data, dan hasil analisis hukum yang diperoleh sepanjang penelitian. Selain itu, bab ini juga memuat berbagai rekomendasi yang bersifat membangun, baik untuk memperkaya pengembangan ilmu hukum maupun sebagai masukan praktis bagi pihak-pihak terkait. Saran-saran tersebut diharapkan dapat menjadi kontribusi nyata dalam penyempurnaan regulasi, peningkatan perlindungan hukum, serta mendorong penelitian lanjutan yang lebih mendalam di bidang hukum perbankan dan perlindungan konsumen.

BAB 2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perlindungan Hukum

2.1.1 Pengertian Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum adalah perlindungan harkat dan martabat manusia serta pengakuan hak asasi manusia subyek hukum berdasarkan ketentuan hukum dari kesewenangan atau sebagai kumpulan aturan atau prinsip yang dapat melindungi suatu hal dari hal lainnya. Berkaitan dengan konsumen, ini berarti bahwa hukum melindungi hak-hak pelanggan dari kegagalan untuk memenuhi hak-hak tersebut.¹⁶

Menurut CST Kansil, perlindungan hukum adalah segala upaya hukum harus diberikan oleh aparat penegak hukum demi memberikan rasa aman, baik secara pikiran maupun fisik dari gangguan dan berbagai ancaman dari pihak manapun.¹⁷ Satjito Rahardjo juga berpendapat bahwa perlindungan hukum didefinisikan sebagai upaya untuk melindungi kepentingan seseorang dengan memberinya hak asasi manusia untuk bertindak sesuai dengan kepentingannya tersebut.¹⁸

Tujuan perlindungan hukum sendiri adalah untuk menjamin bahwa setiap subjek hukum memperoleh dan menikmati hak-haknya, memberikan rasa aman, dan memberikan pengayoman kepada mereka yang dirugikan atau menjadi korban pelanggaran hukum.¹⁹

¹⁶ II, B. A. Perlindungan Hukum 1. Pengertian Perlindungan Hukum. *INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1439 H/2018 M*, 10.

¹⁷ Ahmad, H., Anggraini, S., & Iswahyudi, G. (2022). *Perlindungan hukum terhadap keamanan rahasia bank dalam menjaga kepentingan nasabah perbankan. Al-Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 337-350.

¹⁸ Sihombing, A. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka. hlm 2.

¹⁹ Barkah, Q., Andriyani, M. S., & SY, M. (2024). *Perlindungan Hukum. Palembang. CV. Doki Course and Training*.

2.1.2 Bentuk dari Perlindungan Hukum

Perlindungan hukum menurut Muktie, A. adalah mempersempit makna perlindungan, karena perlindungan yang diberikan hanya oleh hukum. Perlindungan yang diberikan oleh hukum juga terkait dengan hak dan kewajiban yang dimiliki oleh manusia sebagai subyek hukum dalam interaksinya dengan orang lain dan lingkungannya. Sebagai subyek hukum, manusia memiliki hak dan kewajiban untuk bertindak sesuai dengan hukum.¹⁵

Pada dasarnya perlindungan hukum terdiri dari dua bentuk yaitu perlindungan hukum preventif (pencegahan) dan bentuk perlindungan hukum represif (pemaksaan), baik yang secara tertulis maupun tidak tertulis.²⁰ Perlindungan hukum merupakan suatu konsep yang universal dari negara hukum.

Berdasarkan M. Isnaeni berpendapat pada dasarnya persoalan perlindungan hukum itu ditinjau dari sumbernya dapat dibedakan menjadi dua (2) macam yakni perlindungan hukum “eksternal” dan perlindungan hukum “internal”.²¹

1. Perlindungan Internal yaitu bersumber dari perjanjian atau perjanjian dengan pihak lain. Perjanjian ideal yang dibuat antara kreditur dan debitur dalam praktik pinjaman online mengatur cara penagihan yang etis dan sesuai dengan hukum. Perjanjian ini juga menegaskan bahwa penagih dilarang menggunakan kekerasan fisik atau psikologis.
2. Perlindungan Hukum Eksternal yaitu jenis perlindungan ini berasal dari peraturan yang diformulasikan oleh otoritas pemerintah, seperti UU Nomor 8 Tahun 1999 tentang Proteksi Konsumen beserta Regulasi OJK Nomor 77 Tahun 2016 tentang Layanan Fintech Peer-to- Peer Lending. Aturan-aturan ini dibuat untuk melindungi konsumen dari potensi

²⁰ Surya, A., AryanIngrum, P., Wattimena, J. A. Y., Budhiartie, A., Diar, A., & Alifri, A. H. (2025). *Perlindungan Hukum Di Indonesia*. Penerbit Widina.

²¹ Ibid.

penyalahgunaan wewenang oleh penyedia jasa, khususnya dalam proses penagihan.

2.2 Nasabah

2.2.1 Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan suatu individu atau pelanggan yang biasanya menggunakan fasilitas lembaga keuangan seperti bank, koperasi, atau asuransi yang ditawarkan langsung oleh lembaga tersebut. Menurut UU No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah, dalam pasal 1 angka 17 disebutkan bahwa “pengertian nasabah yaitu pihak yang menggunakan jasa bank.” Menurut kamus perbankan, “nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank.”²²

Pengertian nasabah menurut Boediono yaitu "Nasabah merupakan orang yang harus mendapatkan perhatian serta kepedulian secara sungguh- sungguh dalam hal organisasi berorientasi kepadanya sehingga kemudian mampu bertahan pada era persaingan mutu yang kian lama kian tinggi". Serta Saladin juga berpendapat tentang definisi nasabah Menurut Saladin nasabah adalah “konsumenkonsumen sebagai penyedia dana”.²³

Menurut Menurut Gasperz yang dikutip dalam penelitian Nasution, nasabah memiliki beberapa karakteristik penting:²⁴

1. “Nasabah adalah semua orang yang menuntut suatu perusahaan untuk memenuhi suatu standar kualitas tertentu yang akan memberikan pengaruh pada performansi perusahaan”

²² Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). *Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.*

²³ Fironica, S. (2020). *PENGARUH KELAS SOSIAL, JAMINAN RASA AMAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT TRANSAKSI DI BANK BRI SYARI'AH (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Padang Nangka Kota Bengkulu)* (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).

²⁴ Budiarti, R. L., & Cendana, G. (2022). *KLASIFIKASI DATA NASABAH KREDIT PINJAMAN MENGGUNAKAN DATA MINING DENGAN METODE K-MEANS PADA MEGA CENTRAL FINANCE: Active; Data Mining; K-Means; Passive; Repeat Order; Rapid Miner. JURNAL AKADEMIKA, 14(2), 88-94.*

2. "Nasabah adalah orang yang tidak bergantung pada kita, tetapi kita yang bergantung padanya"
3. "Nasabah adalah orang yang membawa kita kepada keinginannya"
4. "Tidak ada seorang pun yang menang berargumentasi dengan pelanggan"
5. "Nasabah adalah orang yang sangat penting yang harus dipuaskan"

Dari pengertian diatas dapat kita simpulkan bahwa nasabah adalah individu atau badan hukum yang memanfaatkan layanan keuangan dari bank dan lembaga keuangan lainnya. Menurut banyak ahli, hubungan pelayanan, pembentukan kepercayaan antara pihak bank dan pengguna, dan fokus pada kepuasan pelanggan adalah elemen penting dari hubungan ini.

2.2.2 Jenis-Jenis Nasabah

Nasabah adalah orang yang biasa menggunakan jasa layanan perbankan. Dalam konteks Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2008 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan dibedakan menjadi 2 macam, yakni nasabah penyimpan dan nasabah debitur. Menurut kesepakatan yang dibuat antara bank dan nasabah, nasabah penyimpan adalah orang yang menandatangani sejumlah uang ke bank sebagai tabungan atau simpanan lainnya. Sedangkan nasabah debitur adalah pihak yang menerima pinjaman atau pembiayaan yang diberikan sesuai dengan prinsip syariah, berdasarkan perjanjian antara bank dan nasabah tersebut.²⁵

Tiga jenis nasabah dapat ditemukan dalam kegiatan perbankan. Yang pertama adalah nasabah penyimpan atau deposan, yang berarti mereka yang menyimpan uang mereka di bank dalam bentuk simpanan seperti giro, tabungan, atau deposito. Yang kedua adalah nasabah yang menggunakan pembiayaan atau kredit, yaitu mereka yang menggunakan layanan perbankan seperti kredit kepemilikan rumah, pembiayaan

²⁵ Amelia, R. (2022). *Pemahaman Nasabah Pembiayaan Terkait Eksistensi Tabungan Impian Sebagai Syarat Pembiayaan (Studi Kasus Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).

murabahah, dan produk lainnya. Yang ketiga adalah nasabah transaksi atau pelanggan langsung, yaitu mereka yang melakukan transaksi dengan bank.²⁶

Dapat disimpulkan bahwa terdapat beragam penyebutan untuk istilah nasabah, seperti "nasabah pembiayaan" dan "nasabah pendanaan". Perbedaan ini didasarkan pada jenis produk atau layanan perbankan yang digunakan nasabah saat melakukan transaksi dengan bank.

2.3 Bank

2.3.1 Pengertian Bank

Dalam kehidupan sehari-hari, bank dianggap sebagai lembaga keuangan yang memainkan peran penting dalam mengatur transaksi ekonomi. Kegiatan utama bank adalah menerima dana dari orang-orang dalam bentuk simpanan, baik itu giro, tabungan, maupun deposito. Selain itu, bank juga berfungsi sebagai lembaga pemberi pinjaman bagi individu atau perusahaan yang membutuhkan dana untuk tujuan konsumtif maupun produksi. Dalam undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat 2 tentang perbankan yaitu pengertian bank adalah “badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dengan bentuk” lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”²⁷

Dalam berbagai literatur yang membahas tentang definisi dan pengertian bank, terdapat beragam pandangan yang dikemukakan oleh para ahli. Oleh karena itu, berikut disajikan beberapa pendapat ahli yang memberikan penjelasan mengenai makna dan konsep dasar dari bank.²⁸

1. Menurut Gilarso, istilah “bank” berasal dari bahasa Italia yang berarti

²⁶ Ibid.

²⁷ undang-undang nomor 10 tahun 1998 pasal 1 ayat tentang perbankan

²⁸ Kurniati Karim, S. E. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*. Jakad Media Publishing.

meja, yakni tempat yang digunakan oleh para penukar uang saat melakukan kegiatan transaksi di pasar.

2. GM. Verrijn Stuart berpendapat bahwa bank merupakan suatu lembaga yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan akan kredit, baik melalui penggunaan alat pembayaran yang dimilikinya sendiri, yang diperoleh dari pihak lain, maupun dengan cara mengedarkan alat tukar berupa uang giral.
3. R.G. Hawtrey mengemukakan bahwa bank pada dasarnya adalah pihak yang berperan sebagai pedagang dalam bidang kredit, atau dengan kata lain, lembaga yang menjalankan kegiatan memperjualbelikan kredit.

Menurut Suyatno Bank adalah perusahaan yang berusaha untuk memberikan kredit, baik dengan alat pembayaran sendiri atau dengan uang yang diperoleh dari orang lain, dan dengan mengirimkan uang giral baru. Di dunia perbankan, kegiatan perbankan yang pertama adalah mengumpulkan dana dari masyarakat luas, yang disebut sebagai *funding*. Mengumpulkan atau mencari dana dengan cara membeli dari masyarakat luas disebut "mengumpulkan dana".

Maka kesimpulannya yaitu bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari orang-orang dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali dalam bentuk kredit atau pembiayaan lainnya. Kegiatan utama bank adalah menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkannya (*lending*), dengan tujuan mendorong bisnis dan meningkatkan kesejahteraan umum.

2.3.2 Jenis-Jenis Bank berdasarkan UU Perbankan

Undang-undang No.10 tahun 1998, merupakan perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 yang menegaskan bahwa bank adalah suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan

atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.²⁹ Bank adalah badan usaha di bidang jasa perantara di bidang keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat, kemudian disalurkan kembali ke masyarakat, dan menyediakan jasa lalu lintas pembayaran. Definisi undang-undang ini berbeda, tetapi pada dasarnya menunjukkan hal yang sama.

Fungsi perbankan terkait erat dengan jenis perbankan. Pada awalnya, Undang-Undang Pokok Perbankan Nomor 14 Tahun 1967 membedakan bank menjadi beberapa jenis berdasarkan fungsinya. Ini termasuk bank umum, bank pembangunan, bank tabungan, bank pasar, bank desa, lumbung desa, bank pegawai, dan jenis bank lainnya. Namun, setelah Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang kemudian disempurnakan oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, klasifikasi perbankan disederhanakan menjadi dua jenis: Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Jenis-jenis ini dibedakan berdasarkan fungsi dan lingkup operasi mereka.³⁰

Menurut undang-undang yang berlaku, ada dua jenis bank: Bank Umum (BU) dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, Bank Umum didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha secara konvensional maupun berdasarkan prinsip syariah, dan menyediakan berbagai layanan yang berkaitan dengan lalu lintas pembayaran (giral). Sementara itu, Bank Perkreditan Rakyat (BPR) didefinisikan sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan.³¹

²⁹ Undang-undang No.10 tahun 1998, merupakan perubahan atas Undang-Undang No.7 tahun 1992 tentang perbankan

³⁰ Nasfi, N., Solikin, A., Irdiana, S., Nugroho, L., Widyastuti, S., Kembauw, E., ... & Firmialy, S. D. (2022). *Uang Dan Perbankan*.

³¹ Fatwa, N. (2017). *Persaingan perbankan berdasarkan jenis bank di Indonesia*. *AKMEN Jurnal ilmiah*, 14(4).

2.3.3 Asas dan Prinsip Hukum Perbankan

Menurut Pasal 2 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992, operasi perbankan di Indonesia didasarkan pada prinsip demokrasi ekonomi dan prinsip kehati-hatian. Penjelasan umum dan Pasal 2 menyatakan bahwa demokrasi ekonomi adalah sistem ekonomi yang didasarkan pada nilai-nilai Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang membantu memahami makna dasarnya. Pasal 33 Konstitusi 1945 menetapkan bahwa perekonomian nasional dibentuk sebagai usaha bersama yang didasarkan pada asas kekeluargaan, menunjukkan prinsip demokrasi ekonomi.

Beberapa prinsip perbankan yang dikenal dalam hukum perbankan, termasuk prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*), prinsip kehati-hatian (*prudential principle*), prinsip kerahasiaan (*secrecy principle*), dan prinsip mengenal konsumen (*know how costumers principle*). Ada pasal-pasal dalam UU Perbankan yang menguraikan prinsip-prinsip perbankan ini, tetapi ada juga yang tidak.³²

Berikut ini merupakan penjelasan mengenai makna dari berbagai prinsip yang berlaku dalam perbankan :³³

1. Prinsip Kepercayaan (*fiduciary relation principle*). Prinsip kepercayaan menentukan hubungan antara bank dan nasabahnya. Bank menjalankan bisnis mereka dengan mengelola uang yang dipercayakan oleh masyarakat, jadi mereka harus memastikan stabilitas dan kinerja usahanya untuk menjaga kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, setiap institusi perbankan harus memastikan bahwa keuangan mereka tetap sehat dan mereka mempertahankan kredibilitas masyarakat. Prinsip ini dijelaskan dalam Pasal 29 ayat 4 Undang-Undang Nomor 10 Tahun

³² Imaniyati, N. S. (2005). *Pencucian Uang (Money Laundering) Dalam Perspektif Hukum Perbankan Dan Hukum Islam*. *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 21(1), 93-114.

³³ Imaniyati, N. S. (2008). *Hukum Perbankan*. *Fakultas Hukum Unisba, Bandung*.

1998.

2. Prinsip Kehatihanian (*prudential principle*). Bank harus bertindak dengan hati-hati dan penuh pertimbangan saat menghimpun dan memberikan dana kepada masyarakat berdasarkan prinsip kehati-hatian. Tujuan dari penerapan prinsip ini adalah untuk menjamin bahwa bank tetap stabil dan dikelola dengan baik serta mematuhi seluruh peraturan dan peraturan hukum yang berlaku dalam sistem perbankan. Pasal 2 dan Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur prinsip kehati-hatian ini.
3. Prinsip Kerahasiaan (*secrecy principle*).³⁴ Pasal 40 hingga 47A Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 mengatur prinsip kerahasiaan bank. Berdasarkan Pasal 40, bank bertanggung jawab untuk menjaga kerahasiaan informasi pelanggan dan data pribadi lainnya. Karena undang-undang memberikan beberapa pengecualian, kewajiban tersebut tidak bersifat mutlak. Pengecualian ini termasuk alasan perpajakan, penyelesaian kredit macet yang diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara (BUPLN) atau Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN), kepentingan proses peradilan dalam kasus pidana, perkara perdata antara bank dan nasabah, dan komunikasi antar bank.
4. Prinsip Mengenal Nasabah (*know how costumer principle*).^{30 35} Bank menggunakan prinsip mengenal nasabah untuk mengenali dan memahami siapa setiap nasabahnya, mengawasi transaksi yang dilakukan, dan melaporkan transaksi yang dianggap mencurigakan. Peraturan Bank Indonesia Nomor 3/10/PBI/2001 tentang Penerapan Prinsip Mengenal. Nasabah menetapkan prinsip ini dengan tujuan meningkatkan peran lembaga keuangan dengan membuat kebijakan

³⁴ Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang prinsip kerahasiaan bank, Pasal 40

³⁵ Hendara, D. (2010). *Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles) Pada Produk Tabungan Mudharabah Mutlaqah di Bank Syariah: studi pasal 2 ayat 2 huruf a dan b Peraturan Bank Indonesia No 3/10/PBI* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

yang mendukung praktik perbankan yang transparan, aman, dan sesuai dengan standar kepatuhan yang berlaku.

2.3.4 Mekanisme Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan

Setiap Lembaga Jasa Keuangan (LJK) diwajibkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk membentuk lembaga khusus untuk menangani sengketa di sektor jasa keuangan. Pengaturan mengenai Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) di sektor jasa keuangan saat ini mengacu pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 yang menggantikan ketentuan sebelumnya. Regulasi ini merupakan implementasi dari amanat Pasal 29 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011, yang memberikan kewenangan kepada Otoritas Jasa Keuangan untuk menyiapkan perangkat, merancang sistem, serta memfasilitasi penyelesaian pengaduan konsumen yang mengalami kerugian akibat tindakan pelaku usaha di sektor jasa keuangan.³⁶

LAPS adalah lembaga independen yang memberikan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan. Penyelesaian sengketa LAPS dilakukan apabila penyelesaian sengketa antara konsumen dengan LJK melalui prosedur *Internal Dispute Resolution* (IDR) tidak mencapai kesepakatan.³⁷ Sebab, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan menetapkan bahwa setiap pengaduan harus terlebih dahulu diselesaikan secara internal oleh Lembaga Jasa Keuangan (LJK). Jika proses ini tidak menghasilkan kesepakatan antara konsumen dan pihak LJK, kedua belah pihak memiliki pilihan untuk menyelesaikan sengketa melalui jalur

³⁶ Rama, B. G. A. (2022, December). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. In *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement* (Vol. 1, No. 1, pp. 22-28).

³⁷ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61/POJK.07/2020, Ps. 2

nonlitigasi, yaitu melalui Lembaga Jasa Keuangan (LJK).

Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang dimuat dalam Daftar Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang ditetapkan oleh OJK meliputi Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa yang:³⁸

- a. mempunyai layanan penyelesaian Sengketa paling kurang berupa:
 1. mediasi;
 2. adjudikasi; dan
 3. arbitrase.
- b. mempunyai peraturan yang meliputi:
 1. layanan penyelesaian Sengketa;
 2. prosedur penyelesaian Sengketa;
 3. biaya penyelesaian Sengketa;
 4. jangka waktu penyelesaian Sengketa;
 5. ketentuan benturan kepentingan dan afiliasi bagi mediator, adjudikator, dan arbiter; dan
 6. kode etik bagi mediator, adjudikator, dan arbiter;
 7. menerapkan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, dan efisiensi dan efektifitas dalam setiap peraturannya;
 8. mempunyai sumber daya untuk dapat melaksanakan pelayanan penyelesaian Sengketa; dan
- c. didirikan oleh Lembaga Jasa Keuangan yang dikoordinasikan oleh asosiasi dan/atau didirikan oleh lembaga yang menjalankan fungsi *self regulatory organization*

Seiring dengan meningkatnya kompleksitas transaksi keuangan serta banyaknya aktivitas layanan perbankan, sering terjadi konflik antara pelanggan dan bisnis perbankan. Untuk menghindari kerugian bagi salah satu pihak baik konsumen sebagai nasabah maupun bank sebagai penyedia layanan proses penyelesaian sengketa harus dilakukan secara adil dan

³⁸ Otoritas Jasa Keuangan, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, POJK No. 61/POJK.07/2020, Ps. 4

efektif. Proses penyelesaian sengketa di sektor perbankan diatur oleh berbagai instrumen hukum di Indonesia. Ini termasuk jalur litigasi di pengadilan serta jalur nonlitigasi seperti mediasi dan arbitrase, serta lembaga penyelesaian khusus yang diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).³⁹

2.4 Fraud dalam Perbankan

2.4.1 Pengertian Fraud

Berdasarkan Pasal 1 angka 2 Perubahan UU Perbankan, Bank merupakan badan usaha yang kegiatan utamanya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lain (pembiayaan dengan sistem bagi hasil/syariah), untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bank memiliki kewajiban untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk larangan dan sanksi tertentu, menurut peraturan perundang-undangan sektor perbankan. Tujuan dari ketentuan ini adalah untuk melindungi operasional bank, pelanggan, dan orang lain yang menggunakan layanan perbankan. Meskipun demikian, berbagai pelanggaran, bahkan tindak kejahatan, masih sering terjadi di dunia perbankan. Fraud atau kecurangan perbankan adalah salah satu jenis kejahatan yang belakangan ini semakin umum.⁴⁰

Fraud adalah tindakan penyimpangan atau pembiaran yang sengaja dilakukan untuk mengelabui, menipu, atau memanipulasi Bank, nasabah, atau pihak lain, yang terjadi di lingkungan Bank dan/atau menggunakan sarana Bank sehingga mengakibatkan Bank, nasabah, atau pihak lain menderita kerugian

³⁹ Rumimpunu, R. R. (2025). *KEWENANGAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DI SEKTOR PERBANKAN*. *LEX PRIVATUM*, 15(5).

⁴⁰ Retnowati, E. (2022). *Penegakan Hukum dan Bentuk Fraud Dalam Kegiatan Usaha Bank*. *Perspektif*, 27(1), 49-60.

dan/atau pelaku Fraud memperoleh keuntungan keuangan baik secara langsung maupun tidak langsung.⁴¹

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 13/28/DPNP tanggal 9 Desember 2011, "*fraud*" adalah tindakan penyimpangan atau kelalaian yang dilakukan dengan sengaja dengan tujuan untuk menipu, mengelabui, atau memanipulasi bank, nasabah, atau pihak lain. Perbuatan ini dapat terjadi di lingkungan perbankan atau melalui penggunaan fasilitas perbankan, dan pada akhirnya dapat menyebabkan kerugian bagi bank, nasabah, atau pihak lain, serta membebani.⁴²

Dengan mempertimbangkan definisi sebelumnya dari istilah "*fraud*", dapat disimpulkan bahwa tindakan "*fraud*" dalam dunia perbankan memiliki beberapa karakteristik utama: dilakukan dengan niat untuk melakukan penyimpangan; mengandung elemen penipuan, pengelabuan, atau manipulasi terhadap bank, nasabah, atau pihak lain; terjadi di dalam lingkungan perbankan dan/atau melalui penggunaan fasilitas perbankan; pelakunya dapat berasal dari pihak internal bank atau pihak eksternal.⁴³

Dibutuhkan sistem hukum yang kuat dan penegakan hukum yang konsisten untuk mengawasi dan mengendalikan setiap kegiatan usaha perbankan karena aktivitas operasional perbankan sangat rentan terhadap praktik "*fraud*" atau kecurangan. Aturan hukum tersebut harus dirancang secara tegas dan komprehensif agar mampu memberikan perlindungan hukum yang efektif bagi nasabah sebagai pengguna layanan serta bagi bank sendiri.

2.4.2 Faktor-Faktor terjadinya *Fraud*

Bagaimana suatu kejahatan bisa terjadi, menurut teori Donald Ray Cressey tentang Segitiga *Fraud* (*Triangle Fraud*) dijelaskan ada tiga penyebab terjadinya fraud yang satu sama lain saling berhubungan yaitu

⁴¹ POJK No. 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud Bagi Bank Umum. Pasal 1

⁴² Ibid.

⁴³ Ibid.

tekanan (*pressure*), kesempatan (*opportunity*) dan rasionalisasi atau pembenaran (*rationalization*).⁴⁴

1. Tekanan merupakan suatu dorongan, keinginan, atau tekanan yang mendorong seseorang untuk melakukan tindakan melanggar hukum dikenal sebagai tekanan. dorongan tersebut dapat berasal dari sumber yang berbeda, baik yang berkaitan dengan uang maupun hal-hal yang tidak terkait dengan uang, seperti sifat pribadi yang buruk, perintah atau desakan dari atasan, atau tuntutan pekerjaan yang menuntut pencapaian tujuan tertentu.⁴⁵
2. Peluang atau kesempatan dapat didefinisikan sebagai keadaan atau keadaan yang memungkinkan seseorang untuk melakukan pelanggaran atau penipuan. Sistem pengendalian internal yang buruk, kurangnya pengawasan, atau celah dalam prosedur operasional yang dapat dimanfaatkan oleh beberapa orang biasanya menyebabkan situasi ini. Dalam industri perbankan, akses yang luas ke data dan aset keuangan, kepercayaan yang berlebihan dari manajemen, atau kurangnya mekanisme audit yang ketat dapat menyebabkan peluang ini. Dengan kata lain, ketika orang memiliki niat dan kemampuan untuk memanfaatkan kesempatan untuk keuntungan pribadi, kesempatan meningkatkan kemungkinan kecurangan.⁴⁶
3. Dan yang terakhir yaitu pembenaran, pembenaran biasanya digunakan sebagai mekanisme psikologis untuk mengurangi rasa bersalah dan mempertahankan citra diri pelaku ketika seseorang melakukan tindakan yang salah atau menyimpang tetapi percaya bahwa perbuatannya benar atau dapat diterima. Misalnya, seseorang yang melakukan "*fraud*" mungkin menganggap tindakannya masuk akal karena merasa tidak

⁴⁴ Meliana, M., & Hartono, T. R. (2019, April). *Fraud Perbankan Indonesia: Studi Eksplorasi*. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-52).

⁴⁵ Ibid.

⁴⁶ Ibid.

dihargai, percaya bahwa perusahaan tidak akan mengalami kerugian yang signifikan, atau menganggap tindakannya sebagai pengganti ketidakadilan yang mereka alami. Oleh karena itu, pembenaran membantu pelaku merasa nyaman dengan perilaku yang sebenarnya melanggar etika dan hukum.⁴⁷

Untuk menganalisis tindak kecurangan yang terjadi di sektor perbankan, teori segitiga "*fraud*" dianggap sangat relevan. Tekanan, kesempatan, dan pembenaran adalah ketiga komponen utama teori tersebut yang selalu saling berinteraksi dan menyebabkan lebih banyak kasus penipuan di industri perbankan. Tekanan berasal dari tuntutan pekerjaan dan kebutuhan finansial, kesempatan berasal dari kekurangan pengawasan internal atau masalah dalam sistem operasional, dan pembenaran berasal dari individu yang berusaha meyakinkan diri bahwa apa yang mereka lakukan dapat diterima. Ketiga komponen ini bekerja sama untuk menciptakan lingkungan ideal di mana tindak kecurangan dapat terjadi. Oleh karena itu, sangat penting untuk memahami teori segitiga kecurangan dalam upaya pencegahan.

⁴⁷ Ibid.

BAB 3. PEMBAHASAN

3.1 Bentuk Perlindungan Hukum bagi Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Akibat Perbuatan *Fraud* di Bank Sinarmas KCP Bogor

Pada akhir Juli 2025, terjadi kasus hilangnya dana tabungan senilai Rp8,2 miliar milik lima nasabah prioritas Bank Sinarmas di Kantor Cabang Pasar Anyar, Bogor, Jawa Barat. Kelima nasabah tersebut merupakan warga lanjut usia, yaitu Oki Irawan (66), Betty Limutu (63), Maria, Tjahun Jan, dan Nurhayati. Mereka melaporkan bahwa dana yang telah disimpan selama bertahun-tahun tiba-tiba hilang dari rekening masing-masing.

Setelah dilakukan penelusuran, diketahui bahwa rekening para nasabah tersebut dibobol oleh Suci Puji Lestari, seorang mantan pegawai Bank Sinarmas. Modus yang digunakan Suci adalah dengan memanfaatkan akses internal terhadap data pribadi dan finansial nasabah, serta kepercayaan yang telah terjalin. Ia menipu para nasabah dengan skema penukaran poin hadiah dan pengaktifan *fitur mobile banking*, yang diklaim sebagai program resmi dari pihak bank.

Tanpa disadari oleh para korban, Suci meminta mereka memasukkan *Personal Individu Number* (PIN) ke telepon genggam masing-masing dengan alasan akan membantu menekan tombol “*setting*” atau menyelesaikan proses aktivasi. Setelah itu, telepon genggam berpindah ke tangan Suci, yang kemudian menggunakan kesempatan tersebut untuk mentransfer dana ke rekening atas nama Muhamad Hidayat, yang diduga menjadi rekening penampungan hasil kejahatan. Total dana yang berhasil dipindahkan mencapai Rp8,2 miliar.

Mengetahui dana mereka hilang, para korban kemudian menunjuk Fredy P. Sibarani sebagai kuasa hukum. Fredy menjelaskan bahwa kasus ini telah berlangsung lebih dari tiga bulan tanpa adanya tanggapan serius dari

pihak manajemen pusat Bank Sinarmas. Dua kali somasi telah dikirimkan kepada Direktur Utama Bank Sinarmas, namun balasan yang diterima hanya datang dari Kepala Cabang Bank Sinarmas Bogor, bukan dari manajemen pusat.

Pada somasi tersebut, kuasa hukum menegaskan bahwa Bank Sinarmas harus bertanggung jawab secara hukum atas perbuatan pegawainya. Fredy juga mengutip putusan Mahkamah Agung Nomor 6424 K/PDT/2024 dan Nomor 3245 K/PDT/2015 yang menegaskan bahwa perusahaan dapat dimintai pertanggungjawaban atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawainya selama masih dalam lingkup pekerjaannya.

Atas peristiwa ini, para korban bersama kuasa hukum telah melaporkan kasus tersebut ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan sedang menunggu jadwal mediasi resmi. Mereka berharap OJK dapat menindak tegas pihak bank serta memberikan perlindungan hukum yang maksimal kepada nasabah lanjut usia yang rentan menjadi korban penipuan perbankan.

Sementara itu, hingga berita ini dirilis, pihak Bank Sinarmas pusat belum memberikan keterangan resmi terkait kasus tersebut. Respons yang diberikan melalui kepala cabang dinilai tidak mencerminkan keseriusan bank dalam menangani permasalahan dan pemulihan kepercayaan nasabah. Para korban menegaskan bahwa tujuan mereka bukan untuk mencemarkan nama baik bank, melainkan untuk menuntut pengembalian dana beserta bunga sebagai bentuk tanggung jawab moral dan hukum dari pihak Bank Sinarmas.

Bank merupakan lembaga yang menyimpan dana yang dipercayakan masyarakat kepada bank tersebut, sehingga perbuatan yang dapat mengakibatkan rusaknya kepercayaan masyarakat kepada bank, yang pada dasarnya juga akan merugikan bank maupun masyarakat, perlu untuk dihindarkan.⁴⁸

⁴⁸ Pasal 51 ayat (1) Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.

Bank merupakan suatu lembaga penghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.⁴⁹

Undang Undang Perbankan No.7 tahun 1992 tentang Perbankan yang telah diubah menjadi Undang-Undang No. 10 tahun 1998, bank didefinisikan sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, dengan kegiatan pokoknya yang mempunyai 3 fungsi pokok, yaitu:⁵⁰

1. Menerima penyimpanan dana masyarakat dalam berbagai bentuk;
2. Menyalurkan dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha;
3. Melaksanakan berbagai jasa dalam kegiatan perdagangan dan pembayaran dalam negeri maupun luar negeri, serta berbagai jasa lainnya di bidang keuangan, di antaranya inkaso *transfer*, *traveler check*, *credit card*, *safe deposit box*, jual beli surat berharga, dan lain sebagainya.

Dalam kasus dana yang hilang di Bank Sinarmas, ditemukan kebijakan yang dilanggar oleh Bank Sinarmas memberikan perlindungan kepada nasabah Pasal 29 ayat (2) Undang Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang berbunyi :

“Bank wajib memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan ketentuan kecukupan modal, kualitas aset, kualitas manajemen, likuiditas, rentabilitas, solvabilitas, dan aspek lain yang berhubungan dengan usaha bank, dan wajib melakukan kegiatan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian.”

Namun ketentuan ini diubah dalam Undang Undang Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan, sehingga pengaturan prinsip kehati-hatian ini diatur dalam Pasal 20A yang berbunyi :

⁴⁹ Sormin, S. K., Vikri, M., & bin Darda, M. (2023). Kurangnya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional. *Karimah Tauhid*, 2(4), 1080-1086.

⁵⁰ Tiffany, M. (2012). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan/Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank. *FH. UNISBA*, 13(1).

- (1) Bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian termasuk manajemen risiko dalam melakukan kegiatan usaha.
- (2) Bank wajib menyusun prosedur internal mengenai pelaksanaan prinsip kehati-hatian sebagaimana dimaksud pada ayat (1).

Perlindungan nasabah merupakan tantangan perbankan nasional yang berpengaruh secara langsung terhadap sebagian besar masyarakat. Mengingat pentingnya perlindungan terhadap nasabah, maka Bank Indonesia menetapkan upaya perlindungan konsumen jasa perbankan sebagai salah satu dari enam pilar Arsitektur Perbankan Indonesia (selanjutnya disebut API), yaitu Pilar 6: Perlindungan Nasabah. Enam pilar API yaitu meliputi:⁵¹

1. Terciptanya struktur lembaga keuangan Indonesia yang sehat dan dapat memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat dalam peningkatan kegiatan yang mendorong pertumbuhan ekonomi negara Indonesia yang berkesinambungan.
2. Terciptanya sistem pengawasan dan pengaturan bank yang lebih cepat dan efektif dan menganut pada standar internasional.
3. Terciptanya industri lembaga keuangan perbankan yang sangat kuat, kokoh dan memiliki daya saing yang cukup tinggi dan mempunyai ketahanan terhadap mitigasi risiko perbankan.
4. Terciptanya tata kelola yang baik pada lembaga perbankan.
5. Terwujudnya sarana dan prasarana / infrastruktur lembaga keuangan perbankan yang lengkap untuk mendukung kegiatan operasionalnya.
6. Terwujudnya berbagai program pemberdayaan debitur dan perlindungan debitur pada lembaga keuangan perbankan.

API telah menetapkan kegiatan atau program dalam rangka peningkatan perlindungan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan, yang

⁵¹ Hariasih, M. (2020). Buku Ajar Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya. *Umsida Press*, 1-125.

meliputi:⁵²

1. Penyusunan dan penetapan standar penyusunan mekanisme pengaduan nasabah;
2. Pembentukan lembaga mediasi perbankan independen;
3. Penyusunan dan penetapan standar penyusunan transparansi informasi produk perbankan;
4. Peningkatan edukasi bagi nasabah.

Dalam menjalankan dan memperluas kegiatan usahanya, perbankan, sebagai institusi yang berlandaskan kepercayaan publik, harus selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Dengan peran mereka sebagai agen pembangunan untuk mencapai pemerataan, peningkatan ekonomi, dan menjaga kestabilan, perbankan harus benar-benar berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi nasional.

Perlindungan hukum merupakan elemen krusial dalam industri perbankan yang dibangun atas dasar kepercayaan (*fiduciary relationship*). Dalam konteks kasus hilangnya dana nasabah Bank Sinarmas Bogor sebesar Rp8,2 miliar, analisis perlindungan hukum tidak hanya berhenti pada definisi normatif, melainkan bagaimana hukum bekerja melindungi nasabah yang berada dalam posisi rentan. Berdasarkan kasus ini, bentuk perlindungan hukum dapat dianalisis melalui kedudukan hukum nasabah dan dikotomis perlindungan hukum (internal dan eksternal).

3.1.2 Kedudukan Hukum Nasabah Penyimpan Dana dalam Hubungan Hukum dengan Bank

Dalam kegiatan operasional perbankan, dimensi hukum yang melekat pada relasi antara bank dan nasabah berada dalam lingkup hukum perdata. Hal ini disebabkan karena hubungan tersebut merupakan hubungan hukum antara dua subjek hukum, yakni Bank Sinarmas sebagai badan usaha dan kelima

⁵² Fidhayanti, D. (2020). Pengawasan Bank Indonesia Atas Kerahasiaan Dan Keamanan Data/Informasi Konsumen Financial Technology Pada Sektor Mobile Payment. *Jurisdictie*, 11(1), 16.

nasabah prioritas (Oki Irawan, dkk) sebagai nasabah penyimpan dana. Hubungan ini menimbulkan konsekuensi berupa hak serta kewajiban resiprokal bagi masing-masing pihak.⁵³

Secara yuridis, kedudukan hukum nasabah dalam kasus ini dapat ditinjau dari beberapa perspektif:

Pertama, Hubungan Kontraktual (*Contractual Relationship*) Hubungan hukum antara Bank Sinarmas dan para nasabah korban *fraud* didasarkan pada hubungan kontraktual.⁵⁴ Ketika nasabah membuka rekening dan menandatangani formulir pembukaan rekening, maka seketika itu pula lahir perikatan yang mengikat kedua belah pihak yang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Meskipun dalam KUHPerdata maupun Kitab Undang-Undang Hukum Dagang (KUHD) tidak diatur secara spesifik mengenai perjanjian "simpanan nasabah", namun keberlakuannya tetap tunduk pada ketentuan umum perjanjian sebagaimana diatur dalam Buku III KUHPerdata.⁵⁵

Hal ini sesuai dengan Pasal 1319 KUHPerdata yang menyatakan bahwa semua perjanjian, baik yang mempunyai nama khusus maupun tidak, tunduk pada aturan umum yang termuat dalam bab tersebut.

Dalam konteks kasus hilangnya dana sebesar Rp8,2 miliar, tindakan *fraud* yang dilakukan oleh oknum pegawai bank tidak dapat dipandang sebagai peristiwa yang berdiri sendiri, melainkan sebagai bagian dari kegagalan bank dalam memenuhi prestasi kontraktualnya. Hal ini karena pengelolaan sistem, pengawasan internal, serta perlindungan terhadap data dan akses transaksi sepenuhnya berada dalam kendali bank. Dengan demikian, peristiwa tersebut dapat dikualifikasikan sebagai bentuk wanprestasi, bahkan berpotensi

⁵³ Setiono, G. C., & Rahman, I. (2022). Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan. *Transparansi Hukum*, 5(1).

⁵⁴ Pardede, M. (1998). *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998, hlm. 17.

⁵⁵ Fatimah, C. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Lex Et Societatis*, 5(9).

berkembang menjadi perbuatan melawan hukum (*onrechtmatige daad*) apabila terbukti adanya kelalaian serius (*gross negligence*) dalam pengendalian internal.

Kedua, Kedudukan sebagai Konsumen Jasa Keuangan, selain sebagai pihak dalam perjanjian, nasabah penyimpan dana juga memiliki kedudukan hukum sebagai konsumen jasa keuangan. Konstruksi hukum ini menempatkan nasabah pada posisi yang dilindungi oleh dua rezim hukum sekaligus: hukum perjanjian yang bersifat melengkapi (*aanvullend recht*) dan hukum perlindungan konsumen yang bersifat memaksa (*dwingend recht*).⁵⁶

Kedudukan ini dipertegas dalam Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), di mana nasabah adalah pemakai jasa yang tersedia dalam masyarakat. Posisi nasabah, terutama nasabah lanjut usia dalam kasus Bank Sinarmas, dianggap memiliki posisi tawar yang lebih lemah dibandingkan bank, sehingga memerlukan intervensi hukum negara untuk menjamin keadilan.

Lebih lanjut, prinsip perlindungan konsumen menuntut itikad baik, tanggung jawab penuh atas kerugian. Fakta bahwa bank tidak menanggapi pengaduan nasabah dalam kasus ini dengan cepat dan menyeluruh justru menunjukkan bahwa prinsip-prinsip tersebut dilanggar. Oleh karena itu, tanggung jawab bank tidak hanya bersifat kontrak, tetapi juga normatif untuk melindungi konsumen.

Ketiga, Kedudukan Nasabah Lanjut Usia sebagai Konsumen Rentan (*Vulnerable Consumers*), Aspek ini menjadi sangat penting untuk analisis hukum. Mereka yang lebih tua biasanya lebih mudah dimanipulasi karena mereka kurang memahami teknologi perbankan digital. Dalam doktrin hukum perdata, penyalahgunaan keadaan (*misbruik van omstandigheden*) adalah tindakan yang memanfaatkan kelemahan pihak lain untuk memperoleh

⁵⁶ Harjono, D. K. (2022). Standard Clauses in Fund Deposit Agreements in Perspective of Undang-Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 8(1), 104-115.

keuntungan secara tidak sah.⁵⁷

Kasus di Cabang Bank Sinarmas Pasar Anyar, Bogor, melibatkan lima nasabah prioritas lansia sebagai korban, termasuk Oki Irawan (66 tahun) serta Betty Limutu (63 tahun). Semua korban termasuk golongan konsumen rentan (vulnerable consumers) karena usia lanjut yang membatasi pemahaman mereka terhadap layanan perbankan digital. Suci Puji Lestari melakukan manipulasi dengan memanfaatkan kelemahan ini secara terang-terangan. Caranya adalah menawarkan penukaran poin reward dan mengaktifkan mobile banking, sambil meminta nasabah masukkan PIN dengan alasan bantu tekan tombol "setting", yang jelas merupakan penyalahgunaan situasi (misbruik van omstandigheden).

Dengan demikian, perlindungan hukum represif tak boleh bergantung semata pada perjanjian standar, tapi mesti menerapkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen yang secara filosofis dirancang untuk menjaga pihak dengan posisi lemah dalam tawar-menawar dan pengetahuan.

Mekanisme Penjaminan Simpanan oleh Lembaga Penjamin Simpanan. Perlu diingat bahwa perlindungan Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) tidak mencakup semua kerugian yang dialami oleh nasabah; biasanya, LPS hanya menjamin simpanan nasabah dalam situasi tertentu, misalnya ketika bank mengalami kegagalan usaha yang menyebabkan izin usaha dicabut oleh otoritas berwenang dan proses likuidasi dimulai. Juga, jaminan tersebut tunduk pada persyaratan tertentu, seperti memenuhi kriteria kelayakan simpanan dan melebihi nilai simpanan yang dijamin.⁵⁸ Karena keterbatasan ini, bank, sebagai lembaga yang mengelola uang masyarakat, memiliki tanggung jawab utama atas kerugian pelanggan. Dalam situasi seperti ini, prinsip tanggung jawab mutlak—atau tanggung jawab ketat—harus diterapkan karena kegagalan sistem internal bank yang berada di bawah kendali penuh institusi tersebut menyebabkan kerugian.

⁵⁷ Marpaung, R., Suhendro, S., & Yetti, Y. (2024). Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Dalam Perjanjian Kredit Modal Kerja Pada Perbankan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 14175-14185.

⁵⁸ Napitupulu, D. R. (2020). *Lembaga Penjamin Simpanan Di Indonesia*. UKI Press.

Oleh karena itu, bank harus bertanggung jawab langsung atas hak nasabah melalui proses penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau jalur litigasi.⁵⁹

Hilangnya dana nasabah Rp8,2 miliar akibat penipuan, yang dialihkan ke rekening penampungan atas nama Muhamad Hidayat, menimbulkan keraguan soal fungsi mekanisme penjaminan simpanan bank. Di sistem perbankan Indonesia, Lembaga Penjamin Simpanan (LPS) biasanya memberikan jaminan langsung. Namun, menurut aturan yang berlaku, LPS hanya berwenang menjamin serta membayar kembali simpanan nasabah jika bank pailit atau izin operasinya dicabut (likuidasi).

Kasus pada Bank Sinarmas ini murni kasus penipuan internal atau kejahatan operasional. LPS tak punya hak campur tangan atau membayarkan kompensasi atas penggelapan oleh karyawan bank. Hal ini secara tegas membuktikan bahwa satu-satunya cara hukum pemulihan hak nasabah adalah melalui tanggung jawab mutlak dari bank terkait sebagai perlindungan internal.

3.1.3 Perlindungan Hukum terhadap Nasabah Penyimpan Dana: Prespektif Internal dan Eksternal

Dalam sistem perbankan nasional, perlindungan terhadap nasabah penyimpan dana pada dasarnya dapat dibagi menjadi 2 yaitu perlindungan implisit (*implicit deposit protection*) melalui pengawasan kesehatan bank yang efektif, dan perlindungan eksplisit (*explicit deposit protection*) melalui lembaga penjaminan.⁶⁰ Namun, dalam konteks terjadinya *fraud* yang dilakukan oleh oknum pegawai bank (kasus Bank Sinarmas), mekanisme perlindungan implisit dan eksplisit tersebut tidak serta merta dapat menjawab kerugian nasabah secara langsung.

Oleh karena itu, analisis perlindungan hukum harus ditinjau dari sumber perlindungannya. Sejalan dengan pendapat M. Isnaeni, perlindungan hukum

⁵⁹ Rinaldi, M. R., & Ananda, M. W. (2025). Tanggung Jawab Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Perlindungan Simpanan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Yang Dicabut Izin Usahanya. *Jurnal Manajemen, Hukum dan Sosial*, 3(1).

⁶⁰ Kinot, I. R., Adji, H. S., Setiawan, R., & Harianto, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana Di Bank Oleh Lembaga Penjamin Simpanan. *Jurnal Yustisiabel*, 6(1), 110-131.

ditinjau dari sumbernya dapat dibedakan menjadi dua, yaitu perlindungan hukum internal dan perlindungan hukum eksternal.⁶¹

Berikut adalah analisis penerapan kedua bentuk perlindungan tersebut serta pelanggaran regulasi yang terjadi dalam kasus hilangnya dana nasabah Bank Sinarmas Bogor:

1. Perlindungan Hukum Internal (*Internal Legal Protection*)

Perlindungan hukum internal adalah perlindungan yang bersumber dari kesepakatan para pihak (perjanjian) serta sistem pengendalian yang dibangun oleh korporasi bank itu sendiri.⁶² Dalam kasus Bank Sinarmas, bentuk perlindungan ini seharusnya mewujudkan dalam dua aspek fundamental, namun faktanya mengalami kegagalan implementasi:

- a. Penerapan Manajemen Risiko dan Strategi Anti-Fraud Bank berkewajiban menciptakan sistem perlindungan internal yang menjamin keamanan dana nasabah sesuai dengan Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Banking Principle*).⁶³ Dalam kasus ini, Bank Sinarmas telah melanggar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 12/POJK/2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Bank Umum.

Bentuk perlindungan hukum internal yang pertama yaitu diwujudkan melalui sistem pengawasan terhadap pegawai bank. Pengawasan tersebut dilakukan melalui audit internal secara berkala, monitoring aktivitas pegawai, pengawasan oleh atasan langsung, serta penerapan pemisahan fungsi dan kewenangan (*segregation of duties*). Sistem pengawasan ini dimaksudkan untuk mencegah terjadinya penyimpangan dan penyalahgunaan wewenang oleh pegawai bank dalam menjalankan

⁶¹ Setiawan, M. R., Fakhry, M., & Apriano, M. (2021). Perlindungan Hukum Kreditor Dalam Warisan Atas Harta Peninggalan Tak Terurus Menurut Sistem Waris Barat. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1), 419-438.

⁶² Faula, R. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI BANK DALAM PERJANJIAN KREDIT AKIBAT WANPRESTASI NASABAH. *Jurnal Privat Law*, 13(2), 292-303.

⁶³ Larah, A. D., & Siregar, M. H. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Fraud Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).

tugasnya. Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Lembaga Jasa Keuangan, yang mewajibkan lembaga jasa keuangan memiliki sistem pengendalian internal yang efektif guna mencegah dan mendeteksi fraud yang dilakukan oleh pihak internal.. Secara kontraktual, bank telah melakukan wanprestasi karena gagal menjaga amanah (kepercayaan) untuk menyimpan dana dengan aman.⁶⁴

- b. Tanggung Jawab Korporasi (*Vicarious Liability*) Perlindungan internal yang paling krusial bagi nasabah adalah jaminan bahwa bank sebagai institusi bertanggung jawab atas kesalahan pegawainya. Hal ini didasarkan pada doktrin *Vicarious Liability* atau tanggung jawab majikan atas perbuatan pekerjanya.⁶⁵

Perlindungan hukum internal bagi nasabah penyimpan dana diwujudkan melalui berbagai mekanisme yang diterapkan oleh bank dalam hubungan hukumnya dengan nasabah, seperti penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan sistem keamanan transaksi berupa verifikasi identitas, penggunaan OTP, konfirmasi transaksi, serta pembatasan akses pegawai terhadap rekening nasabah. Selain itu, perlindungan juga dilakukan melalui pengawasan terhadap pegawai melalui audit internal, monitoring aktivitas kerja, dan pemisahan kewenangan untuk mencegah penyalahgunaan jabatan. Bank juga berkewajiban menjaga kerahasiaan data dan informasi nasabah, menyediakan mekanisme pengaduan yang efektif, serta melakukan investigasi dan pemulihan kerugian apabila terjadi fraud. Namun, dalam kasus hilangnya dana nasabah di Bank Sinarmas KCP Bogor, bentuk-bentuk perlindungan internal tersebut belum berjalan secara optimal, sehingga oknum pegawai masih dapat memanfaatkan kepercayaan nasabah dan melakukan penyalahgunaan akses yang mengakibatkan kerugian bagi nasabah.

⁶⁴ Yunita, A., Wardhani, R. S., Levany, Y., Rahmadoni, F., Fibrianto, A., & Martoyo, A. (2023). *Manajemen Risiko Fraud*. Tohar Media.

⁶⁵ Dita, S. A., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas *Vicarious Liability* Dalam Pertanggungjawaban Pengganti Atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2), 526-542.

2. Perlindungan Hukum Eksternal (*External Legal Protection*)

Perlindungan hukum eksternal merupakan perlindungan yang berasal dari peraturan perundang-undangan yang dibuat oleh otoritas publik. Berbeda dengan perlindungan internal yang bersifat kontraktual, perlindungan ini bersifat regulatif dan memaksa (*mandatory*).⁶⁶

a. Perlindungan melalui Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK)

Kasus pembobolan dana nasabah prioritas ini merupakan pelanggaran nyata terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.⁶⁷

1. Pelanggaran Pasal 4 huruf a: Nasabah berhak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa. Hilangnya dana sebesar Rp8,2 miliar membuktikan bahwa Bank Sinarmas gagal memberikan hak atas keamanan (*security*) kepada nasabahnya.
2. Pelanggaran Pasal 7 huruf f dan g: Pasal ini mewajibkan pelaku usaha (Bank) untuk beritikad baik dan memberi kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian apabila barang dan/atau jasa yang diterima atau dimanfaatkan tidak sesuai dengan perjanjian.
3. Tanggung Jawab Produk (Product Liability): Berdasarkan Pasal 19 ayat (1) UUPK, Bank Sinarmas wajib mengganti kerugian akibat kelalaian dalam menjaga keamanan sistem perbankannya. Dalam kasus ini, regulasi eksternal memaksa Bank Sinarmas untuk mengganti dana nasabah, terlepas dari apakah hal itu diinginkan oleh bank atau tidak.
4. Perlindungan melalui Undang-Undang Perbankan dan Regulasi OJK
Perlindungan eksternal juga dipertegas melalui Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang mewajibkan bank memelihara tingkat kesehatan bank dan melakukan usaha sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Kelalaian bank yang

⁶⁶ Santoso, W. (2023). PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PERBANKAN. *Jurnal Hukum Saraswati*, 5(2), 420-440.

⁶⁷ Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

membiarkan pegawainya memanipulasi data nasabah lanjut usia merupakan pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian (*prudential principle*).⁶⁸

Selain tunduk pada hukum perjanjian, Bank Sinarmas sebagai Pelaku Usaha Jasa Keuangan juga terikat pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Regulasi ini menegaskan kewajiban PUJK untuk bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, pegawai, maupun pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan PUJK. Ketentuan tersebut merupakan bentuk perlindungan hukum eksternal yang bersifat memaksa (*dwingend recht*).⁶⁹

Kehadiran regulasi ini memberikan jaring pengaman (*safety net*) bagi nasabah lansia di Bogor tersebut untuk menuntut haknya. Apabila Bank Sinarmas enggan bertanggung jawab melalui mekanisme internal, maka otoritas (OJK) memiliki kewenangan untuk menjatuhkan sanksi dan memfasilitasi perlindungan nasabah.

3.2 Tanggung Jawab Hukum Bank terhadap Nasabah Penyimpan Dana Tabungan Sehubungan dengan Perbuatan *Fraud* yang dilakukan oleh Pegawai Bank Sinarmas

Bank merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan dana bagi perusahaan, lembaga pemerintah, swasta, maupun perorangan. Lembaga ini menyediakan dana tersebut melalui kegiatan perkreditan serta berbagai jasa lainnya. Fungsi bank diakui sangat penting saat ini. Hal ini karena, dalam praktiknya, perbankan dalam berbagai bentuk dan jenis operasionalnya memberikan solusi bagi masyarakat yang kesulitan

⁶⁸ Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 Pasal 29 ayat 2 tentang Perbankan

⁶⁹ Putra, K. K. D., & Kurniawan, I. G. A. Celah Hukum dalam POJK No. 22 Tahun 2023: Risiko Multitafsir dan Dampaknya bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan.

memperoleh uang atau modal.⁷⁰

Bank bertanggung jawab atas kesalahan pegawai didasarkan pada ketentuan Pasal 1367 ayat (1) KUHPPerdata yang berbunyi:

“Seseorang tidak hanya bertanggung jawab, atas kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, melainkan juga atas kerugian yang disebabkan perbuatan-perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau disebabkan barang-barang yang berada di bawah pengawasannya.”

Berdasarkan pasal tersebut, Bank bertanggung jawab atas tindakan pegawainya jika tindakan tersebut menjadi tanggung jawabnya sendiri. Hal ini didasarkan pada hubungan hukum yang ada antara mereka, seperti hubungan atasan dengan bawahan. Prinsip ini dikenal sebagai tanggung jawab akibat. Tanggung jawab akibat adalah tanggung jawab seseorang atas perbuatan buruk yang dilakukan oleh orang lain (*the legal responsibility of one person for the wrongful acts of another*). *Vicarious liability* Ini juga dikenal sebagai tanggung jawab pengganti, di mana pihak yang bertanggung jawab atas tindakan yang dilakukan oleh pihak yang menjadi tanggungannya bertanggung jawab.⁷¹

Ditegaskan juga pada Pasal 1367 ayat (3) KUHPPerdata, disebutkan bahwa:

"Majikan-majikan dan orang yang mengangkat orang lain untuk mewakili urusan-urusan mereka, adalah bertanggung jawab tentang kerugian yang diterbitkan oleh pelayan-pelayan atau bawahan-bawahan mereka didalam melakukan pekerjaan untuk mana orang-orang ini dipakainya."

Berdasarkan pasal tersebut, jelas bahwa syarat-syarat tertentu harus dipenuhi untuk menggunakan *Vicarious liability*:⁷²

1. Adanya hubungan ketenagakerjaan antara pihak pertama selaku majikan yang bertindak melanggar hukum dan pihak kedua selaku bawahan yang ikut bertanggung jawab atas tindakan pihak pertama tersebut

⁷⁰ Muttaqin, M. S., Rumilah, S., & Putri, S. M. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan Dalam Perspektif Rasio Camels (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Periode 2017-2019). *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, 4(02), 33-42.

⁷¹ SH, D. R. W. P., & HUM, M. (2024). *PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA KORPORASI HAK CIPTA*. Penerbit Alumni.

⁷² Mihardja, A., Kurniawan, C., & Anthony, K. (2020). Vicarious liability: Perspektif masa kini. *Jurnal Education and Development*, 8(1), 73-73.

2. Perbuatan melanggar hukum harus terjadi dalam batas pekerjaan yang diberikan oleh majikan.

Selain dari kedua ayat tersebut, Pasal 1367 ayat 5 juga mengatur mengenai tanggung jawab yang berbunyi :

“Tanggung jawab yang disebutkan di atas berakhir, jika orangtua, guru sekolah atau kepala tukang itu membuktikan bahwa mereka masing-masing tidak dapat mencegah perbuatan itu atas mana mereka seharusnya bertanggung jawab.”

Dalam kasus hilangnya dana nasabah Bank Sinarmas KCP Bogor sebesar Rp8,2 miliar, konstruksi isu hukum tidak dapat disederhanakan sebagai tindak kriminal individual semata. Dalih bahwa pelaku (Suci Puji Lestari) telah diberhentikan dan bertindak di luar kewenangan institusi justru harus diuji secara kritis dalam kerangka hukum perdata, doktrin pertanggungjawaban korporasi, serta regulasi sektor jasa keuangan yang berlaku. Dalam perspektif ini, status kepegawaian pelaku setelah peristiwa terjadi tidak memiliki relevansi yuridis untuk menghapus atau membatasi tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah.

Namun, dalam perspektif hukum perdata dan regulasi sektor jasa keuangan, status kepegawaian pelaku pasca-kejadian tidak serta merta memutus rantai pertanggungjawaban bank.⁷³ Tanggung jawab hukum Bank Sinarmas harus dianalisis melalui pelanggaran terhadap prinsip kehati-hatian perbankan, regulasi anti-fraud, dan hak-hak konsumen yang dijamin undang-undang.

3.2.1 Eksistensi *Vicarius Liability* Pasca Pemutusan (PHK)

Pemecatan Suci Puji Lestari sebagai pegawai Bank Sinarmas merupakan tindakan administratif internal yang bersifat *post-factum* (setelah kejadian). Secara yuridis, tindakan administratif ini tidak menggugurkan tanggung jawab perdata bank kepada nasabah. Landasan utamanya merujuk pada Pasal 1367 ayat

⁷³ Malik, F. A., Hadipati, P., Ariansah, F., Satrio, M., Erviana, V., & Siswajanthi, F. (2024). Tanggung Jawab Bank Kepada Nasabah Dalam Kasus Kredit Fiktif Yang Melibatkan Pegawai Bank. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 2(2), 01-09.

(3) Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata) yang menganut doktrin *Vicarious Liability*.

Unsur esensial dalam pasal tersebut adalah adanya hubungan kerja dan perbuatan dilakukan dalam lingkup tugas (*scope of employment*) pada saat peristiwa terjadi (*tempus delicti*).⁷⁴ Dalam perkara ini, kedua unsur tersebut terpenuhi secara kumulatif. Pada saat tindakan fraud dilakukan, pelaku masih berstatus sebagai pegawai resmi Bank Sinarmas. Selain itu, tindakan yang dilakukan memiliki keterkaitan langsung dengan fungsi dan kewenangan yang melekat pada jabatannya, khususnya dalam mengakses data dan mengelola transaksi nasabah.

Fakta hukum menunjukkan bahwa Bank Sinarmas telah lalai dalam pengawasan (*culpa in vigilando*). Oleh karena itu, bank tidak dapat melepaskan tanggung jawab (*exculpation*) dengan alasan bahwa pelaku telah dipecat. Pemecatan pegawai hanyalah sanksi ketenagakerjaan, namun tidak menghapus kewajiban korporasi untuk mengganti kerugian pihak ketiga (nasabah) yang timbul akibat perbuatan bawahannya saat masih menjabat.

Pemutusan hubungan kerja pada dasarnya merupakan sanksi administratif di bidang ketenagakerjaan. Sanksi ini ditujukan kepada pelaku sebagai akibat pelanggaran disiplin atau hukum. Namun, sanksi tersebut tidak memengaruhi tanggung jawab perdata bank sebagai korporasi. Tanggung jawab bank tetap ada selama perbuatan dilakukan dalam lingkup hubungan kerja dan terkait pelaksanaan tugas jabatan.

Dari sudut pandang doktrinal, penerapan *vicarious liability* bertujuan melindungi pihak ketiga, yakni nasabah, secara efektif. Nasabah berhubungan langsung dengan bank sebagai badan hukum, bukan dengan pegawai secara perorangan. Oleh karena itu, pembebanan tanggung jawab kepada bank merupakan konsekuensi logis dari prinsip perlindungan konsumen dan asas kepercayaan (*fiduciary principle*) dalam perbankan. Jika tanggung jawab hanya

⁷⁴ Dita, S. A., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas *Vicarious Liability* Dalam Pertanggungjawaban Pengganti Atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2), 526-542.

dibebankan kepada pelaku individu, perlindungan hukum bagi nasabah menjadi tidak optimal akibat keterbatasan kemampuan finansial pelaku dalam mengganti kerugian.

Selain itu, tindakan pelaku dalam perkara ini menunjukkan hubungan kausal antara kewenangan jabatan dan perbuatan melawan hukum. Pelaku dapat mengakses serta memanfaatkan data pribadi dan informasi keuangan nasabah berkat posisinya sebagai pegawai bank. Akses tersebut tidak mungkin diperoleh tanpa hubungan kerja dengan bank. Penyalahgunaan kepercayaan nasabah prioritas pun memperkuat bahwa tindakan pelaku tidak terpisahkan dari fungsi representatifnya sebagai bagian institusi bank.

Dalam konteks tanggung jawab korporasi, hal ini sejalan dengan prinsip *risk allocation*, yaitu bahwa risiko dari kegiatan usaha ditanggung oleh pelaku usaha sendiri. Bank sebagai lembaga keuangan yang menghimpun dana masyarakat wajib menjamin keamanannya.⁷⁵ Karenanya, kerugian akibat kegagalan sistem internal, termasuk perbuatan pegawai, menjadi risiko yang dipikul bank. Lebih lanjut, keberadaan *vicarious liability* setelah pemutusan hubungan kerja menegaskan bahwa hubungan hukum yang relevan adalah hubungan kerja pada saat perbuatan terjadi, bukan setelahnya. Penilaian tanggung jawab didasarkan pada kondisi hukum saat *tempus delicti*. Pendekatan ini mendukung kepastian hukum dan keadilan, karena mencegah pemberi kerja menghindari tanggung jawab melalui tindakan administratif pasca-pelanggaran.

Dengan demikian, konstruksi hukum dalam perkara ini menegaskan bahwa Bank Sinarmas tetap bertanggung jawab penuh atas kerugian nasabah. Klaim bahwa perbuatan tersebut bersifat individual tidak dapat menghapus tanggung jawab korporasi. Selama perbuatan dilakukan dalam kerangka hubungan kerja dan memanfaatkan kewenangan jabatan, tanggung jawab dibebankan kepada pemberi kerja. Bank pun wajib memberikan ganti rugi penuh kepada nasabah sebagai implementasi doktrin *vicarious liability* dan

⁷⁵ Rustam, B. R. (2024). *Manajemen risiko perbankan syariah di Indonesia*. Penerbit Salemba.

perlindungan hukum terhadap konsumen jasa keuangan.

Bank Sinarmas tak bisa lepas dari tanggung jawab korporasi hanya gara-gara mengklaim itu kejahatan individu. Berdasarkan Pasal 1367 ayat (3) KUHPdata, pemberi kerja wajib menanggung kerugian akibat ulah anak buahnya. Syarat "hubungan kerja" jelas terpenuhi karena saat kejahatan dilakukan (*tempus delicti*), Suci Puji Lestari masih karyawan resmi Bank Sinarmas. Pelaku mampu alihkan dana berkat akses istimewa ke informasi pribadi dan keuangan nasabah yang terkait posisinya, plus ia memanfaatkan kepercayaan antara nasabah prioritas dan bank. Kemudahan ambil ponsel korban di area bank menunjukkan ikatan antara wewenang jabatan dan tindakan melawan hukum tersebut.

3.2.2 Pelanggaran Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Mutlak

Kasus hilangnya dana nasabah ini membuktikan terjadinya pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Secara spesifik, Bank Sinarmas telah melanggar:

1. Pasal 4 huruf a UUPK: Tentang hak konsumen atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengonsumsi jasa. Hilangnya dana membuktikan bank gagal menjamin keamanan uang nasabah.
2. soekarno huruf f dan g UUPK: Yang mewajibkan pelaku usaha beritikad baik dan memberi kompensasi/ganti rugi apabila jasa yang diterima tidak sesuai perjanjian.

Atas pelanggaran tersebut, berlaku prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) UUPK. Bank bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerugian konsumen akibat mengonsumsi jasa yang dihasilkan. Artinya, Bank Sinarmas wajib mengganti kerugian nasabah sebesar Rp8,2 miliar terlebih dahulu tanpa menunggu proses pidana terhadap mantan pegawai selesai.

Namun, realita sosiologis dalam kasus ini menunjukkan adanya resistensi dari pihak korporasi. Hingga berita dirilis, manajemen pusat Bank Sinarmas belum memberikan keterangan resmi dan hanya merespons tuntutan kerugian nasabah melalui kepala cabang. Respons ini mengindikasikan kecenderungan perbankan untuk mempraktikkan strategi *buying time* (mengulur waktu) dengan alibi menunggu putusan inkraht dari pengadilan pidana atas diri pelaku *fraud*.⁷⁶ Padahal, nasabah menegaskan bahwa tujuan mereka murni menuntut pengembalian dana beserta bunga sebagai wujud tanggung jawab hukum dari institusi, bukan sekadar memenjarakan pelaku. Tindakan bank yang menunda ganti rugi komersial demi menunggu proses pidana merupakan pengabaian asas penyelesaian cepat dan sederhana dalam perlindungan konsumen.

Bank tetap memiliki Hak Regres, yaitu hak untuk menuntut balik ganti rugi kepada pelaku *fraud* (Suci Puji Lestari) setelah bank menyelesaikan kewajibannya kepada nasabah. Namun, mekanisme internal ini tidak boleh dijadikan alasan untuk menunda hak nasabah.

3.2.3 Pelanggaran Undang-Undang Perbankan dan Regulasi OJK (Anti-Fraud)

Tanggung jawab Bank Sinarmas juga lahir akibat kegagalan dalam mematuhi regulasi sektoral yang bersifat *mandatory*.

Pertama, pelanggaran terhadap Pasal 29 ayat (2) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang mewajibkan bank memelihara tingkat kesehatan bank sesuai dengan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Jebolnya sistem keamanan bank oleh orang dalam (*insider fraud*) merupakan bukti ketidakpatuhan terhadap prinsip ini.⁷⁷

Kedua, pelanggaran terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Lembaga Jasa

⁷⁶ Fitrianto, B., Khairuddin, K., & Raihandinata, P. (2025). EFEKTIVITAS MEDIASI PERBANKAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA. *ANDREW Law Journal*, 4(2), 898-912.

⁷⁷ Ardiansyah, R., Mulyati, E., & Harrieti, N. (2021). Tindakan Fraud Dalam Hal Rekayasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-Hatian. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(1), 50-68.

Keuangan.

1. Pasal 2 ayat (1) POJK 12/2024 mewajibkan setiap Lembaga Jasa Keuangan, termasuk bank, untuk memiliki dan menerapkan strategi anti-fraud sebagai bagian dari sistem pengendalian internal dan manajemen risiko.
2. Pasal 3 POJK 12/2024 mengatur bahwa strategi anti-fraud harus mencakup, antara lain, pencegahan, deteksi, pemantauan, dan penanganan fraud. Fakta bahwa pegawai bank dapat memanipulasi fitur mobile banking dan mentransfer dana nasabah lanjut usia tanpa terdeteksi menunjukkan lemahnya fungsi deteksi dan pemantauan, sehingga bank tidak melaksanakan kewajiban penerapan strategi anti-fraud secara efektif sebagaimana diwajibkan oleh peraturan tersebut.

Ketiga, pelanggaran terhadap Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan.⁷⁸

1. Pasal 9 ayat (2) dan Pasal 11 POJK 22/2023 mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan untuk menerapkan prinsip pelindungan konsumen, termasuk menjaga keamanan dana simpanan serta kerahasiaan data dan informasi konsumen. Penyalahgunaan data pribadi nasabah oleh pegawai bank menunjukkan kegagalan Bank Sinarmas dalam memenuhi kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data konsumen.
2. Pasal 10 POJK 22/2023 secara tegas mengatur bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan bertanggung jawab atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan atau perjanjian, yang dilakukan oleh Direksi, Dewan Komisaris, pegawai, dan/atau pihak ketiga yang

⁷⁸ Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan

bertindak untuk kepentingan Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Dengan demikian, kerugian yang dialami nasabah akibat perbuatan pegawai bank tetap menjadi tanggung jawab hukum Bank Sinarmas.

Pasal 49 (1) huruf a Anggota Dewan Komisaris, Direksi, atau pegawai bank yang dengan sengaja:⁷⁹

”membuat atau menyebabkan adanya pencatatan palsu dalam pembukuan atau dalam proses laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank;”

Pasal 49 ayat 1 huruf b juga menegaskan bahwa:

“menghilangkan atau tidak memasukkan atau menyebabkan tidak dilakukannya pencatatan dalam pembukuan atau dalam laporan, maupun dalam dokumen atau laporan kegiatan usaha, laporan transaksi atau rekening suatu bank;”

Pasal 49 ayat (1) huruf a melarang setiap pihak di bank untuk sengaja membuat pencatatan palsu dalam pembukuan atau laporan keuangan. Dalam praktiknya, pelanggaran ini sering dilakukan melalui manipulasi data transaksi, rekayasa sistem administrasi, atau penghapusan jejak transaksi guna menyembunyikan penggelapan dana.

Dalam konteks lebih luas, jika tindakan tersebut melibatkan penyalahgunaan jabatan untuk keuntungan pribadi, maka Pasal 49 ayat (2) huruf b dapat diterapkan. Pasal ini melarang pegawai bank menyalahgunakan kewenangan mereka. Oleh karena itu, fraud perbankan bukan sekadar pelanggaran administratif. Ia merupakan kejahatan terstruktur yang memanipulasi sistem dan administrasi perbankan untuk menyembunyikan perbuatan melawan hukum, yang merugikan nasabah.

⁷⁹ UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN

Perbuatan pelanggaran (*fraud*) di lingkup perbankan yang seringkali dilakukan oleh pengurus (dewan komisaris, jajaran direksi dan pegawai bank), baik yang menyebabkan prinsip kepercayaan (*fiduciary relation principle*) undang-undang perbankan pasal 29 ayat (4) tidak dapat diimplementasikan secara baik dan benar maupun perbuatan pelanggaran (*fraud*) di lingkup perbankan yang dengan cara memperkaya diri sendiri atas tanggungan pemegang saham:⁸⁰

- a. Mencuri uang nasabah dengan memalsukan tanda tangan nasabah;
- b. Menggelapkan uang nasabah, pajak, bea materai, provisi, hasil administrasi, premi asuransi, biaya notaries, angsuran kredit, beban bunga;
- c. Melakukan praktek bank dalam bank yang dapat merugikan nasabah dengan memberikan bunga yang lebih besar kepada nasabah;
- d. Menerima/meminta imbalan/komisi dari nasabah atas service/pelayanan yang telah diberikan kepada nasabah;
- e. Melakukan mark up harga/menerima komisi sehubungan dengan pembelian barang untuk kepentingan bank;
- f. Melakukan transaksi debit/kredit ke rekening nasabah tanpa perintah/bukti yang sah, sesuai prosedur internal;
- g. Membocorkan data mengenai nasabah kepada pihak lain dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan berupa materi;
- h. Menentukan nilai jaminan secara tidak wajar diatas nilai sebenarnya yang dapat merugikan bank dengan menerima komisi dari nasabah;
- i. Mengambil komisi dari penjualan asset perusahaan/penjualan barang jaminan;
- j. Melakukan kolusi dengan nasabah dalam hal laporan keuangan (membuat laporan keuangan secara fiktif) yang dapat merugikan pihak bank;
- k. Menerbitkan garansi fiktif, Letter/Credit fiktif;
- l. Memberikan kredit dengan jaminan fiktif;
- m. Meminjam atau menerima uang dari nasabah.

Berdasarkan pelanggaran yang sudah dilakukan tersebut, Bank Sinarmas dan pegawainya telah melanggar berbagai ketentuan dalam Undang-Undang

⁸⁰ Djatmiko, A. A. (2017). Pencegahan Fraud Di Lingkup Perbankan Sesuai Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Relation Principle) Undang-Undang Perbankannomor 10 Tahun 1998 Pasal 29 Ayat (4). *Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(1), 44-58.

Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pelanggaran utama mencakup Pasal 29 ayat (2) yang mewajibkan penerapan prinsip kehati-hatian, serta Pasal 49 yang melarang manipulasi pencatatan, penghilangan transaksi, dan penyalahgunaan kewenangan. Kejadian fraud oleh pegawai menandakan kelemahan serius pada sistem pengendalian internal bank. Akibatnya, prinsip *prudential banking* tidak dijalankan secara efektif sesuai peraturan perundang-undangan.

Bank juga gagal memenuhi kewajiban regulatif dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud bagi Lembaga Jasa Keuangan. Peraturan ini mengharuskan penerapan sistem pencegahan, deteksi, dan penanganan fraud. Selain itu, bank melanggar Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan terkait perlindungan dana serta data nasabah. Perbuatan tersebut menimbulkan pertanggungjawaban pidana bagi pegawai sebagai pelaku langsung. Bank sebagai korporasi juga bertanggung jawab secara hukum untuk mengganti kerugian nasabah.

3.2.4 Analisis Yurisprudensi Mahkamah Agung

Posisi hukum bahwa bank tetap bertanggung jawab meskipun pegawai telah melakukan tindak pidana atau dipecat, diperkuat oleh yurisprudensi tetap Mahkamah Agung, antara lain:⁸¹

1. Putusan Mahkamah Agung Nomor 3245 K/Pdt/2015:

Menegaskan bahwa bank bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya yang menggelapkan dana nasabah, karena nasabah menaruh kepercayaan pada institusi bank, bukan pribadi pegawai.

Apabila dikaitkan dengan kasus Bank Sinarmas Bogor, prinsip ini menunjukkan bahwa para nasabah sebagai penyimpan dana tidak memiliki

⁸¹ Putri, M. D. (2024). Analisis Tanggung Gugat Bank atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank yang Merugikan Nasabah (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 2600 K/Pdt/2022). *Lex Patrimonium*, 3(2), 8.

hubungan hukum dengan individu pegawai, melainkan dengan institusi bank sebagai badan hukum. Oleh karena itu, tindakan *fraud* yang dilakukan oleh Suci Puji Lestari tidak dapat dibebankan sebagai tanggung jawab pribadi semata, melainkan menjadi tanggung jawab Bank Sinarmas secara institusional.

Putusan ini secara substansial mencerminkan penerapan prinsip tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*), di mana bank tetap bertanggung jawab atas kerugian nasabah tanpa perlu dibuktikan adanya unsur kesalahan dari pihak manajemen.⁸²

Risiko yang timbul dari kegiatan operasional perbankan, termasuk *fraud* internal, merupakan bagian dari risiko korporasi (*enterprise risk*) yang harus ditanggung oleh bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan.

Risiko operasional merupakan risiko akibat ketidakcukupan dan/atau tidak berfungsinya proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, dan/atau adanya kejadian-kejadian eksternal yang memperngaruhi operasional bank⁸³

Apabila Bank terbukti tidak menerapkan manajemen risiko, maka Bank dapat dikenakan sanksi administratif berupa :

- a. teguran tertulis;
- b. penurunan tingkat kesehatan Bank;
- c. pembekuan kegiatan usaha tertentu;
- d. pencantuman anggota pengurus, pegawai Bank, dan/atau pemegang saham dalam daftar pihak-pihak yang mendapat predikat Tidak Lulus dalam penilaian kemampuan dan kepatutan atau dalam catatan administrasi Otoritas Jasa Keuangan sebagaimana diatur dalam ketentuan Otoritas Jasa Keuangan; dan/atau
- e. pemberhentian pengurus Bank.

Dengan demikian, dalam kasus hilangnya dana sebesar Rp8,2 miliar, Bank Sinarmas tetap memiliki kewajiban hukum untuk melakukan penggantian

⁸² Dita, S. A., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas Vicarious Liability Dalam Pertanggungjawaban Pengganti Atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2), 526-542.

⁸³ Pasal 1 Angka 7 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.03/2016 tentang Penerapan Manajemen Risiko Bagi Bank Umum.

kerugian secara penuh kepada nasabah. Dalih bahwa perbuatan tersebut merupakan tindakan oknum tidak dapat diterima secara hukum karena bertentangan dengan prinsip perlindungan konsumen serta doktrin tanggung jawab korporasi.

2. Putusan Mahkamah Agung Nomor 6424 K/Pdt/2024:

Memperkuat posisi nasabah penyimpan dana, di mana korporasi wajib mengganti kerugian akibat kelemahan sistem keamanan internal yang dimanfaatkan oleh pegawai.

Berdasarkan pelanggaran pasal-pasal di atas (KUHPdata, UUPK, UU Perbankan, dan POJK), Bank Sinarmas memiliki beban tanggung jawab hukum yang tidak terelakkan untuk segera melakukan pengembalian dana (*reimbursement*) kepada nasabah guna memulihkan kerugian materiil serta menjaga reputasi perbankan nasional.

Dalam konteks kasus Bank Sinarmas Bogor, fakta bahwa seorang pegawai mampu melakukan pemindahan dana hingga Rp8,2 miliar ke rekening pihak ketiga menunjukkan adanya kelemahan serius dalam sistem pengendalian internal bank. Tidak diterapkannya mekanisme verifikasi berlapis (*dual control*) serta lemahnya fungsi pengawasan menjadi indikator bahwa bank telah lalai dalam menjalankan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*).⁸⁴

Mahkamah Agung dalam putusan ini tidak hanya menegaskan kewajiban penggantian kerugian materiil, tetapi juga menetapkan kewajiban pembayaran bunga moratoir sebesar 6% per tahun. Ketentuan ini memiliki arti penting dalam memberikan perlindungan hukum yang komprehensif kepada nasabah, karena tidak hanya memulihkan kerugian pokok, tetapi juga mengkompensasi kerugian akibat keterlambatan pengembalian dana.⁸⁵

⁸⁴ Ardiansyah, R., Mulyati, E., & Harrieti, N. (2021). Tindakan Fraud Dalam Hal Rekayasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-Hatian. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(1), 50-68.

⁸⁵ Harjono, D. K. (2022). STANDARD CLAUSES IN FUND DEPOSIT AGREEMENTS IN PERSPECTIVE OF UNDANG UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN. *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 8(1), 104-115.

Dalam kasus Bank Sinarmas, fakta bahwa pihak bank tidak memberikan tanggapan yang memadai terhadap somasi nasabah selama lebih dari tiga bulan semakin memperkuat dasar penerapan bunga moratoir tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa kerugian nasabah tidak hanya bersifat materiil, tetapi juga mencakup kerugian akibat hilangnya nilai ekonomis dari dana yang tidak dapat dimanfaatkan.

Berdasarkan kedua putusan Mahkamah Agung tersebut, dapat disimpulkan bahwa konstruksi tanggung jawab hukum Bank Sinarmas dalam kasus ini mencakup beberapa aspek fundamental, yaitu:

2. Bank bertanggung jawab secara mutlak (*Strict Liability*) atas keamanan dana nasabah;
3. Kegagalan sistem pengawasan internal merupakan bentuk kelalaian (*Culpa in Vigilando*);
4. Bank wajib mengganti kerugian materiil secara penuh sebesar Rp8,2 miliar;
5. Nasabah berhak menuntut tambahan bunga moratoir sebagai kompensasi atas keterlambatan;
6. Pemecatan pegawai tidak menghapus tanggung jawab perdata bank.⁸⁶

Dengan demikian, yurisprudensi Mahkamah Agung memberikan landasan hukum yang kuat bagi nasabah untuk menuntut pengembalian dana beserta kompensasi tambahan. Dalam perspektif perlindungan konsumen, hal ini menegaskan bahwa tanggung jawab bank tidak hanya terbatas pada kerugian pokok, tetapi juga mencakup pemulihan kerugian secara menyeluruh guna menjamin keadilan dan kepastian hukum bagi nasabah.

Bank Sinarmas bertanggung jawab penuh atas kerugian senilai Rp8,2 miliar beserta bunga moratoir akibat fraud pegawainya. Tanggung jawab ini didasari ketentuan perdata dan perlindungan konsumen. Dalam KUHPerdata, prinsip *vicarious liability* pada Pasal 1367 mewajibkan pemberi kerja menanggung perbuatan melawan hukum bawahan dalam lingkup pekerjaan.

⁸⁶ Setiono, G. C., & Rahman, I. (2022). Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan. *Transparansi Hukum*, 5(1).

Sementara itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen menerapkan *strict liability*, sehingga nasabah tidak perlu membuktikan kesalahan langsung dari bank.

Tanggung jawab semakin diperkuat oleh pelanggaran terhadap Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan serta regulasi Otoritas Jasa Keuangan terkait keamanan dana dan kepercayaan nasabah. Pemecatan pelaku tidak menghapus kewajiban korporasi, karena tanggung jawab bank melekat sebagai pengelola dana masyarakat.

Oleh karena itu, nasabah berhak atas ganti rugi penuh. Hal ini memulihkan hak mereka sekaligus mewujudkan keadilan, kepastian hukum, dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

3.3 Upaya Penyelesaian Sengketa Antara Nasabah Penyimpan dengan Bank akibat Perbuatan Fraud Pegawai Bank Sinarmas

Sengketa perbankan yang timbul akibat hilangnya dana nasabah karena perbuatan *fraud* oleh pegawai bank merupakan manifestasi dari pelanggaran hubungan hukum antara bank dan nasabah. Dalam perspektif hukum perdata, hubungan antara Bank Sinarmas dan nasabah penyimpan didasarkan pada perjanjian simpanan yang melahirkan hak dan kewajiban. Ketika dana nasabah raib akibat *fraud* internal, maka telah terjadi cedera janji atau perbuatan melawan hukum yang mencederai Prinsip Kepercayaan (*fiduciary relation principle*) dan Prinsip Kehati-hatian (*prudential banking principle*).

Berdasarkan analisis menggunakan pendekatan perundang-undangan dan konseptual, upaya penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah Bank Sinarmas Bogor terbagi menjadi dua jalur utama, yaitu penyelesaian sengketa di luar pengadilan (*non-litigasi*) dan penyelesaian sengketa melalui pengadilan (*litigasi*).

3.3.1 Penyelesaian Sengketa melalui Jalur Non Litigasi (Diluar Pengadilan)

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan merupakan upaya *primum remedium* (upaya utama) dalam sengketa konsumen perbankan, yang mengedepankan asas *win-win solution*. Mekanisme ini terdiri dari dua tahapan berjenjang:

A. Mekanisme Pengaduan Internal (*Internal Dispute Resolution*)

Langkah hukum pertama yang wajib ditempuh oleh nasabah adalah menyampaikan pengaduan kepada pihak Bank Sinarmas. Kewajiban tersebut diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan sebagaimana telah diperbarui dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023, yang mewajibkan Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk menyediakan unit dan/atau fungsi layanan pengaduan serta menangani pengaduan konsumen secara bertanggung jawab.⁸⁷

Setiap sengketa diwajibkan diselesaikan terlebih dahulu melalui mekanisme penyelesaian internal atau Internal Dispute Resolution (IDR). Meskipun demikian, kasus ini menjadi preseden yang menunjukkan ketidakefektifan IDR ketika terjadi ketimpangan posisi tawar yang sangat besar. Hal tersebut dibuktikan oleh langkah kuasa hukum korban, Fredy P. Sibarani, yang telah menyampaikan somasi sebanyak dua kali langsung kepada Direktur Utama Bank Sinarmas. Respons setara dari pimpinan tertinggi yang berwenang mengambil keputusan pengembalian dana justru tidak diberikan; sebaliknya, balasan hanya disampaikan oleh Kepala Cabang Bank Sinarmas Bogor. Kebuntuan komunikasi ini memaksa nasabah untuk melaporkan ke Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan menunggu mediasi resmi, sehingga dikonfirmasi bahwa IDR tidak mampu berjalan secara adil tanpa intervensi dan pengawasan dari regulator negara.

⁸⁷ Pramesti, P. R. K., & Utami, P. D. Y. (2025). KEWENANGAN PENANGANAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN BAGI NASABAH PERBANKAN: PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN. *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1), 1443-1452.

Dalam kasus Bank Sinarmas Bogor, fakta hukum menunjukkan bahwa nasabah telah melakukan upaya ini melalui kuasa hukumnya dengan mengirimkan somasi sebanyak dua kali kepada Direksi Bank Sinarmas. Namun, tanggapan yang diberikan hanya berasal dari Kepala Cabang dan dinilai tidak memberikan solusi konkret atas pengembalian dana.

Secara konseptual, kegagalan mekanisme internal ini menunjukkan bahwa Bank Sinarmas belum maksimal dalam menerapkan prinsip transparansi dan tanggung jawab sebagaimana diatur dalam regulasi perlindungan konsumen. Ketika *Internal Dispute Resolution* (IDR) mengalami jalan buntu (*deadlock*) atau tidak mencapai kesepakatan, maka nasabah berhak melangkah ke tahap penyelesaian sengketa eksternal.

B. Penyelesaian Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS)

Dalam paradigma hukum modern, penyelesaian sengketa perbankan telah bergeser dari pendekatan litigasi yang bersifat kaku menuju pendekatan *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yang lebih fleksibel, cepat, dan efisien. Pergeseran tersebut sejalan dengan kebijakan Otoritas Jasa Keuangan dalam mendorong penyelesaian sengketa di sektor jasa keuangan melalui mekanisme nonlitigasi, sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan, yang menyediakan sarana penyelesaian sengketa antara konsumen dan Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil dan efektif.

a. Urgensi LAPS dalam Kasus *Fraud* Bank Sinarmas

Meskipun nasabah memiliki hak untuk menggugat secara perdata ke Pengadilan Negeri, jalur litigasi seringkali memakan waktu lama (*time consuming*) dan biaya mahal (*high cost*), serta bersifat terbuka untuk umum yang justru dapat merugikan reputasi bank. Oleh karena itu, LAPS Sektor Jasa Keuangan hadir sebagai solusi *win-win solution*.

Dalam kasus hilangnya dana Rp8,2 miliar milik nasabah Bank Sinarmas, fakta hukum menunjukkan bahwa upaya penyelesaian internal (*Internal Dispute Resolution*) telah mengalami jalan buntu (*deadlock*). Somasi yang

dilayangkan nasabah tidak mendapat tanggapan memadai dari direksi pusat. Oleh karena itu, langkah selanjutnya yang paling efektif dan yang saat ini sedang ditempuh oleh para korban adalah membawa sengketa ini ke LAPS Sektor Jasa Keuangan atau memohon fasilitasi mediasi OJK.

b. Mekanisme dan Keunggulan LAPS bagi Nasabah Korban *Fraud*

Penyelesaian melalui LAPS memiliki keunggulan komparatif yang sangat signifikan dibandingkan pengadilan, terutama jika ditinjau dari Prinsip Kepercayaan (*Fiduciary Relation Principle*) dan Perlindungan Nasabah:⁸⁸

1. Aksesibilitas dan Kecepatan (Prinsip Efisiensi) LAPS dirancang untuk memberikan putusan yang cepat. Bagi korban yang merupakan lansia, kepastian hukum yang cepat sangat dibutuhkan. Proses di LAPS terikat waktu penyelesaian yang ketat, berbeda dengan pengadilan yang bisa berlarut-larut hingga tingkat kasasi atau peninjauan kembali.
2. Keahlian Khusus (*Expertise*) Mediator atau arbiter di LAPS Sektor Jasa Keuangan adalah para ahli yang memahami kompleksitas bisnis perbankan dan *fraud*. Mereka tidak hanya melihat kasus dari kacamata hukum formil semata, tetapi juga memahami standar operasional prosedur (SOP) perbankan dan prinsip kehati-hatian (*prudential banking principle*). Hal ini menguntungkan nasabah karena pembuktian mengenai adanya kelalaian sistem pengawasan bank dapat dinilai secara lebih objektif dan mendalam oleh ahlinya.
3. Kerahasiaan (*Confidentiality*) sebagai Daya Tawar Proses di LAPS bersifat tertutup (rahasia). Bagi Bank Sinarmas, penyelesaian tertutup jauh lebih menguntungkan untuk menjaga reputasi dan kepercayaan publik (*trust*) daripada "bertarung" secara terbuka di pengadilan yang akan menjadi sorotan media. Nasabah dapat menggunakan posisi ini sebagai daya tawar (*bargaining position*) agar Bank bersedia mengganti kerugian demi menjaga nama baiknya.

⁸⁸ Rafika, R. (2022). Penyelesaian sengketa asuransi melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 9(4), 1209-1222.

4. Putusan Final dan Mengikat (*Final and Binding*) Apabila para pihak sepakat menempuh jalur Arbitrase melalui LAPS, maka putusannya bersifat final dan mengikat. Artinya, tidak ada upaya banding atau kasasi, sehingga nasabah bisa segera mendapatkan eksekusi pengembalian dananya tanpa harus menunggu proses hukum lanjutan yang melelahkan.

Secara konseptual, LAPS merupakan wujud nyata dari perlindungan hukum eksternal yang disediakan negara melalui OJK untuk menyeimbangkan posisi tawar nasabah yang lemah berhadapan dengan korporasi bank yang kuat.

3.3.2 Penyelesaian Sengketa melalui Jalur Litigasi (Pengadilan)

Apabila upaya mediasi melalui OJK atau LAPS tidak membuahkan hasil, atau jika nasabah memilih untuk menempuh jalur hukum formal sejak awal, maka penyelesaian sengketa dilakukan melalui lembaga peradilan (Litigasi). Jalur ini didasarkan pada Pasal 45 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, yang menyatakan bahwa penyelesaian sengketa konsumen dapat ditempuh melalui pengadilan yang berada di lingkungan peradilan umum.

Dalam konteks kasus *fraud* pegawai Bank Sinarmas, gugatan perdata yang diajukan oleh nasabah dapat didasarkan pada konstruksi hukum Perbuatan Melawan Hukum (PMH) sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (KUHPerdata).

Penyelesaian sengketa melalui litigasi dalam kasus ini sangat erat kaitannya dengan doktrin pertanggungjawaban korporasi atau *Vicarious Liability* (Tanggung Jawab Pengganti). Dalam rumusan masalah ini, nasabah tidak hanya menggugat pegawai pelaku *fraud* (Suci Puji Lestari), tetapi juga menarik Bank Sinarmas sebagai Tergugat.

Dasar hukum yang digunakan adalah Pasal 1367 KUHPerdata, yang menyatakan bahwa:

"Seseorang tidak saja bertanggung jawab untuk kerugian yang disebabkan perbuatannya sendiri, tetapi juga untuk kerugian yang disebabkan perbuatan orang-orang yang menjadi tanggungannya atau yang berada di

bawah pengawasannya."

Secara teoritis dan yuridis, Bank Sinarmas harus bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkan oleh pegawainya karena:⁸⁹

1. Hubungan Kerja: Pelaku *fraud* adalah pegawai sah Bank Sinarmas saat tindak pidana dilakukan.
2. Lingkup Pekerjaan: Perbuatan *fraud* dilakukan dengan memanfaatkan akses jabatan, data nasabah, dan fasilitas bank dalam jam kerja.
3. Pelanggaran Prinsip Kehati-hatian: Terjadinya *fraud* internal mengindikasikan lemahnya sistem pengawasan (*internal control*) bank, yang merupakan pelanggaran terhadap Kewajiban menerapkan Manajemen Risiko dan Prinsip Kehati-hatian (*Prudential Banking Principle*).

Yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 6424 K/PDT/2024 dan Nomor 3245 K/PDT/2015 telah menegaskan bahwa korporasi (Bank) bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum pegawainya. Oleh karena itu, dalam penyelesaian sengketa di pengadilan, hakim memiliki landasan kuat untuk menghukum Bank Sinarmas membayar ganti rugi materiil (pengembalian dana Rp8,2 miliar) dan immateriil kepada nasabah.

3.3.3 Perbandingan Perbuatan *Fraud* di Bank Sinarmas KCP Bogor dan Bank BNI Aeknabara, Sumatera Utara

Kasus perbuatan *fraud* yang dilakukan oleh Andy Hakim selaku Kepala Kantor Kas Bank BNI Aeknabara, Sumatera Utara. Diduga memanipulasi transaksi nasabah sebesar 28 Miliar, perbuatan tersebut terjadi diluar sistem resmi Bank. BNI mengungkapkan oknum tersebut memanfaatkan kepercayaan pihak gereja dengan modus menawarkan produk fiktif dan memalsukan dokumen transaksi. Berdasarkan investigasi internal, aktivitas ini terjadi dalam kurun waktu yang cukup lama tanpa terdeteksi oleh sistem pengawasan kantor

⁸⁹ Ramadhani, R., & Yudhayana, S. W. (2025). Implementasi Prinsip Kehati-Hatian Dalam Praktik Kredit Perbankan: Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Bank. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3), 3407-3416.

cabang. Karena pelaku melakukan aksinya dengan cara yang sangat personal dan meyakinkan korban diluar prosedur standar operasional.

Fenomena tersebut juga langsung tercium oleh OJK dan langsung menegaskan kepada pihak Bank BNI untuk segera menuntaskan kasus tersebut agar tidak berlarut-larut. OJK menekankan bahwa perlindungan konsumen adalah prioritas utama dalam industri jasa keuangan. Selain mendesak penyelesaian ganti rugi, OJK juga meminta BNI untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap sistem pengawasan internalnya. OJK mencatat bahwa kasus *fraud* yang melibatkan orang dalam, *insider fraud* seperti di Aek Nabara harus menjadi pelajaran bagi seluruh perbankan nasional untuk memperketas mitigasi risiko operasional. Meskipun berkomitmen mengganti dana manajemen BNI menegaskan bahwa perbuatan tersebut murni dilakukan oleh oknum dan diluar operasional perbankan. BNI juga telah menyerahkan kasus ini kepada rana hukum dan mendukung kepolisian untuk mengusut tuntas aliran dana yang digelapkan. Pengembalian dana awal sebesar Rp.7 Miliar pada CU Paroki Aek Nabara telah diserahkan, lalu pada konfrensi pers tanggal 22 April 2026 BNI menyampaikan bahwa Bank BNI telah melakukan pengembalian dana sisa sebesar Rp.21 Miliar tuntas kepada nasabah.⁹⁰

Perbandingan antara kasus *fraud* yang terjadi pada Bank Sinarmas KCP Bogor dengan kasus serupa pada Bank BNI menunjukkan adanya perbedaan yang cukup signifikan, khususnya dalam aspek penggantian kerugian nasabah. Meskipun secara karakteristik kedua kasus memiliki kesamaan mendasar, yakni sama-sama melibatkan pelaku dari internal bank yang menyalahgunakan kewenangan serta kepercayaan nasabah, namun respons kelembagaan yang diberikan oleh masing-masing bank justru berbeda secara substansial. Dalam kedua kasus tersebut, *fraud* terjadi dalam ruang lingkup hubungan kerja, sehingga secara yuridis melekat prinsip tanggung jawab korporasi atas perbuatan pegawainya sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) nomer 22 tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat Sektor Jasa Keuangan Pasal 10 Ayat 1.

Dalam kasus yang terjadi di Bank BNI, pihak bank telah melakukan langkah penyelesaian sejak kasus terungkap pada bulan februari 2026. Pihak BNI juga langsung merespon dengan cepat dengan melaporkan pelaku kepada pihak berwajib. Bank BNI melakukan pengembalian sebagian dana pada 19 April 2026 kepada CU Paroki Aek Nabara sebagai bentuk wujud itikad baik dan tanggung jawab kepada nasabah, dan berjanji akan melakukan pengembalian penuh selama sepekan kedepan. Dan diselenggarakan konfrensi pers pada tanggal 22 April 2026 untuk membahas terkait dengan pengembalian sisa dana nasabah dari pihak bank. Maka pada konfrensi pers tersebut direktur Bank BNI menyampaikan bahwa pihak bank telah mengembalikan sisa dana sebesar Rp 21 Miliar kepada nasabah sesuai dengan aturan yang sudah berlaku.

Berbeda dengan kasus tersebut, pada perkara Bank Sinarmas Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bogor yang dibahas dalam penelitian ini, hingga kini belum ada realisasi penggantian dana bagi nasabah yang mengalami kerugian mencapai Rp8,2 miliar. Sikap pihak bank cenderung bersifat pasif dan defensif, dengan mengalihkan penyelesaian sengketa ke mekanisme formal, seperti mediasi melalui Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau bahkan litigasi di pengadilan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa Bank Sinarmas belum sepenuhnya menerapkan prinsip tanggung jawab langsung atas kerugian nasabah, meskipun secara faktual tindak pidana *fraud* dilakukan oleh pegawai internal yang memiliki akses dan wewenang penuh terhadap sistem perbankan.

Perbedaan sikap antara kedua bank tersebut dapat dianalisis dari beberapa sudut pandang. Pertama, dari perspektif manajemen risiko dan reputasi, Bank BNI sebagai bank BUMN berskala nasional memiliki kepentingan lebih besar untuk mempertahankan kepercayaan publik, sehingga mengambil langkah-langkah cepat guna meminimalkan dampak negatif. Sebaliknya, Bank Sinarmas tampak lebih berhati hati dalam mengakui tanggung jawab finansial, terutama mengingat besaran kerugian yang signifikan dan risiko implikasi hukum yang berpotensi menjadi preseden bagi kasus serupa di masa depan. Kedua, dari perspektif pendekatan hukum, Bank BNI menunjukkan

penerapan prinsip *strict liability* (tanggung jawab mutlak), sementara Bank Sinarmas masih berpegang pada prinsip *fault-based liability* (tanggung jawab berdasarkan kesalahan), dengan mempertimbangkan kemungkinan adanya kontribusi kelalaian dari pihak nasabah itu sendiri.

Meskipun demikian, jika dikaji dalam kerangka hukum perlindungan konsumen dan regulasi sektor jasa keuangan, sikap Bank Sinarmas berpotensi bertentangan dengan prinsip dasar perlindungan nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, beserta regulasi OJK yang relevan, secara tegas menjamin hak konsumen atas ganti rugi akibat kerugian yang timbul dari penggunaan jasa keuangan. Hal ini semakin relevan ketika kerugian disebabkan oleh kegagalan pengendalian internal atau penyalahgunaan wewenang oleh pelaku usaha. Oleh karena itu, nasabah tidak boleh dibebani risiko yang seharusnya menjadi tanggung jawab bank, terlebih lagi jika korban adalah nasabah lanjut usia yang secara inheren berada dalam posisi rentan dan rentan terhadap eksploitasi.

Dengan demikian, perbandingan kasus ini mengungkap inkonsistensi dalam praktik pertanggungjawaban bank di Indonesia. Walaupun norma hukum telah menyediakan landasan yang kokoh bagi perlindungan nasabah, implementasinya masih sangat dipengaruhi oleh kebijakan internal masing-masing lembaga keuangan. Situasi ini menciptakan ketidakpastian hukum dan berpotensi merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan secara keseluruhan. Oleh sebab itu, diperlukan peran Otoritas Jasa Keuangan yang lebih proaktif dan tegas untuk memastikan konsistensi penerapan kewajiban hukum oleh seluruh lembaga perbankan, termasuk dalam penggantian kerugian nasabah akibat *fraud* internal, melalui pengawasan, sanksi, dan pedoman yang lebih ketat.

3.3.4 Analisis Efektivitas Upaya Penyelesaian Sengketa

Dalam penyelesaian sengketa antara nasabah dan Bank Sinarmas, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan

merupakan pilihan utama yang paling efektif dan proporsional. LAPS dirancang khusus untuk menangani perselisihan di sektor jasa keuangan. Pendekatannya lebih cepat, sederhana, dan berbiaya rendah dibandingkan litigasi pengadilan. Selain itu, LAPS menjunjung asas kerahasiaan yang krusial untuk menjaga reputasi pihak-pihak terkait, terutama di industri perbankan yang bergantung pada kepercayaan publik.

Prosedur LAPS lebih fleksibel, didukung mediator atau arbiter berpengalaman di bidang keuangan. Hal ini memungkinkan solusi yang tepat dan sesuai dengan kompleksitas kasus fraud perbankan. Penggunaan LAPS juga relevan bagi nasabah yang dirugikan, khususnya kelompok rentan seperti lanjut usia. Mereka memerlukan mekanisme penyelesaian yang sederhana dan cepat.

LAPS memfasilitasi penyelesaian restoratif, yakni pemulihan kerugian nasabah secara konkret. Proses ini menghindari pembuktian panjang seperti dalam litigasi. Berbeda dengan mediasi awal melalui Otoritas Jasa Keuangan yang gagal mencapai kesepakatan, LAPS menawarkan tahapan lebih tegas dan terstruktur. Akibatnya, peluang keputusan mengikat semakin tinggi.

Meski begitu, rekomendasi LAPS tidak menutup opsi litigasi jika bank tidak beritikad baik atau menolak pelaksanaan hasilnya. LAPS berperan sebagai *primum remedium* strategis sebelum pengadilan sebagai *ultimum remedium*. Pendekatan ini tidak hanya efisien, tetapi juga seimbang antara perlindungan nasabah dan stabilitas sistem perbankan.

Jika Bank Sinarmas tetap mempertahankan argumen bahwa kesalahan sepenuhnya menjadi tanggung jawab pribadi oknum pegawai (*personal liability*), maka litigasi menjadi *ultimum remedium* yang tak terelakkan. Nasabah memiliki posisi hukum kuat, didukung doktrin pembuktian terbalik dalam sengketa konsumen. Doktrin ini meringankan beban pembuktian bagi nasabah. Selain itu, prinsip *vicarious liability* mewajibkan korporasi bertanggung jawab atas perbuatan pegawainya selama dalam ruang lingkup pekerjaan.

Kegagalan bank menerapkan pengendalian internal dan strategi anti-fraud juga dapat dianggap kelalaian. Hal ini memperkuat dasar gugatan

perbuatan melawan hukum (PMH). Oleh karena itu, pembelaan bank untuk melepaskan tanggung jawab korporasi tidak berdasar secara yuridis.

Penyelesaian melalui litigasi menjamin kepastian hukum (*legal certainty*) dan keadilan (*justice*) yang lebih kokoh. Putusan pengadilan bersifat final, mengikat, serta eksekutorial. Putusan tersebut memulihkan kerugian nasabah melalui pengembalian dana dan kompensasi. Selain itu, putusan memiliki efek jera bagi pelaku usaha jasa keuangan untuk menerapkan kehati-hatian serta perlindungan konsumen secara serius.

Lebih lanjut, putusan pengadilan membentuk yurisprudensi sebagai rujukan kasus serupa di masa depan. Dengan demikian, kombinasi mekanisme non-litigasi dan litigasi tidak hanya menyelesaikan sengketa, tetapi juga memperkuat tata kelola perbankan serta perlindungan hukum nasabah secara berkelanjutan.

BAB 4. PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan dan analisis hukum yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Bentuk Perlindungan Hukum Nasabah, perlindungan hukum bagi nasabah penyimpan dana dalam kasus fraud di Bank Sinarmas KCP Bogor mencakup perlindungan internal dan eksternal. Secara internal, wujud perlindungan hukumnya bagi nasabah penyimpan dalam kasus Bank Sinarmas meliputi penerapan sistem keamanan transaksi, pengawasan terhadap pegawai, perlindungan data dan kerahasiaan nasabah, mekanisme pengaduan nasabah, serta pemulihan kerugian melalui investigasi internal dan pengembalian dana. Namun dalam kasus ini perlindungan internal tersebut belum berjalan efektif karena pegawai bank masih dapat memanfaatkan akses dan kepercayaan nasabah untuk melakukan fraud yang mengakibatkan hilangnya dana tabungan nasabah. Secara eksternal, salah satu regulasi seperti Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 19 ayat 1 dan Peraturan OJK Nomor 22 Tahun 2023 Pasal 10 mewajibkan bank untuk menjamin keamanan serta memberikan ganti rugi atas kerugian nasabah. Dengan demikian, bank wajib bertanggung jawab penuh, dan perlindungan hukum harus ditegakkan untuk menjamin hak nasabah serta memulihkan kepercayaan terhadap perbankan.
2. Pertanggungjawaban Hukum Bank Sinarmas, Bank Sinarmas memikul tanggung jawab perdata secara penuh atas hilangnya dana nasabah sebesar Rp8,2 miliar, meskipun pelaku *fraud* (pegawai bank) telah diberhentikan atau diproses pidana. Pertanggungjawaban ini didasarkan pada doktrin *Vicarious Liability* sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 ayat (3) KUHPerdata, di mana korporasi bertanggung jawab atas perbuatan melawan hukum yang dilakukan pekerjanya dalam ruang lingkup tugas (*scope of employment*). Selain itu, berdasarkan Pasal

19 ayat (1) UUPK, bank memikul tanggung jawab mutlak (*Strict Liability*) untuk mengganti kerugian nasabah akibat kegagalan sistem keamanan perbankan. Dalih bank bahwa tindakan tersebut adalah murni kriminalitas pribadi oknum pegawai tidak dapat diterima secara hukum karena perbuatan tersebut dilakukan menggunakan fasilitas dan kewenangan yang melekat pada jabatan pegawai tersebut di bank.

3. Upaya Penyelesaian Sengketa Mekanisme penyelesaian sengketa yang dapat ditempuh oleh nasabah korban *fraud* terdiri dari jalur non-litigasi dan litigasi. Mengingat korban adalah nasabah prioritas dan lanjut usia, upaya non-litigasi melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) Sektor Jasa Keuangan merupakan langkah *primum remedium* yang paling efektif karena mengedepankan asas cepat, murah, dan kerahasiaan (*confidentiality*). Namun, apabila bank tidak beritikad baik, nasabah memiliki landasan yuridis yang kuat untuk menyelesaikan sengketa tersebut melalui gugatan perdata di pengadilan sebagai langkah hukum selanjutnya. Gugatan dapat diajukan atas dasar Perbuatan Melawan Hukum (PMH) dengan menuntut ganti rugi materiil dan immateriil, didukung oleh yurisprudensi Mahkamah Agung Nomor 6424 K/Pdt/2024 yang secara konsisten menghukum bank untuk mengganti dana nasabah yang hilang akibat kelalaian pegawainya.

4.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dan demi terciptanya perlindungan hukum yang berkeadilan serta kepastian hukum dalam sektor perbankan, penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Sinarmas KCP Bogor. Disarankan agar Bank Sinarmas segera melakukan reformasi total terhadap sistem pengawasan internal (*internal control*) dan manajemen sumber daya manusia. Bank wajib menerapkan prinsip *dual control* (verifikasi ganda) secara ketat dalam setiap otorisasi transaksi, khususnya bagi nasabah prioritas, guna menutup celah penyalahgunaan wewenang. Selain itu, Bank Sinarmas harus menunjukkan itikad baik dengan

memprioritaskan mekanisme *reimbursement* (pengembalian dana) kepada nasabah korban tanpa harus menunggu putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap (*inkracht*), demi menjaga kepercayaan publik (*trust*) dan reputasi perbankan.

2. Bagi Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Sebagai otoritas pengawas, OJK disarankan untuk lebih proaktif dan tegas dalam menjatuhkan sanksi administratif kepada bank yang terbukti lalai dalam menerapkan Peraturan OJK tentang Strategi Anti-Fraud. OJK perlu memperkuat fungsi pengawasan *market conduct* untuk memastikan bahwa bank tidak melepaskan tanggung jawab korporasi dengan melimpahkan kesalahan sepenuhnya kepada pegawai secara personal. Perlindungan terhadap nasabah rentan (lanjut usia) harus menjadi prioritas dalam penanganan pengaduan konsumen.
3. Bagi Nasabah dan Masyarakat Disarankan kepada masyarakat, khususnya nasabah penyimpan dana, untuk senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian dalam bertransaksi. Nasabah tidak boleh memberikan kepercayaan penuh kepada pegawai bank (Relationship Manager) dalam hal akses data pribadi, PIN, atau perangkat otorisasi transaksi, meskipun telah terjalin hubungan personal yang baik. Nasabah juga dihimbau untuk mengaktifkan notifikasi transaksi dan melakukan pengecekan saldo secara berkala sebagai bentuk pencegahan dini terhadap potensi tindak pidana perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bambang Waluyo, S. E., Bidhari, S. C., SMB, M., Zahra, I. A., SE, S. P., Nuraeni Hadiati Farhani, S. S. T., ... & Oktiani, I. (2026). *Pengantar Perbankan*. PT Bukuloka Literasi Bangsa.
- Barkah, Q., Andriyani, M. S., & SY, M. (2024). *Perlindungan Hukum*. Palembang. CV. Doki Course and Training.
- Efendi, A'an & Susanti, Ochtorina, Dyah (2014) *Penelitian Hukum (Legal Research)* Jakarta: Sinar Grafika.
- Hariasih, M. (2020). *Buku Ajar Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Umsida Press, 1-125.
- Imaniyati, N. S. (2008). *Hukum Perbankan*. Bandung, Fakultas Hukum Unisba.
- Kurniati Karim, S. E. (2020). *Aspek kepuasan nasabah berdasarkan kualitas jasa perbankan*. Jakad Media Publishing.
- Napitupulu, D. R. (2020). *Lembaga Penjamnin Simpanan Di Indonesia*. UKI Press.
- Nasfi, N., Solikin, A., Irdiana, S., Nugroho, kajian L., Widyastuti, S., Kembang, E., & Firmialy, S. D. (2022). *Uang Dan Perbankan*.
- Peter Mahmud Marzuki, 2017, *Penelitian Hukum Edisi Revisi*, Jakarta: Kencana.
- Putera, A. P., & SH, M. (2020). *Hukum perbankan: Analisis mengenai prinsip, produk, risiko dan manajemen risiko dalam perbankan*. Scopindo Media Pustaka.
- Rustam, B. R. (2024). *Manajemen risiko perbankan syariah di Indonesia*. Penerbit Salemba.

Sihombing, A. (2023). *Hukum Perlindungan Konsumen*. CV. Azka Pustaka.

Surya, A., AryanIngrum, P., Wattimena, J. A. Y., Budhiartie, A., Diar, A., & Alifri, A. H. (2025). *Perlindungan Hukum Di Indonesia*. Penerbit Widina.

Soekanto, S. (2007). *Penelitian hukum normatif: Suatu tinjauan singkat*.

Usanti, T. P., & Shomad, A. (2017). *Hukum Perbankan*. Kencana.

Yunita, A., Wardhani, R. S., Levany, Y., Rahmadoni, F., Fibrianto, A., & Martoyo, A. (2023). *Manajemen Risiko Fraud*. Tohar media.

JURNAL

Ahmad, H., Anggraini, S., & Iswahyudi, G. (2022). “*Perlindungan hukum terhadap keamanan rahasia bank dalam menjaga kepentingan nasabah perbankan*”. *Al- Manhaj: Jurnal Hukum dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 337-350.

Armeilia, D. (2021). “*Perlindungan hukum dan hak memperoleh keselamatan kerja bagi tenaga kesehatan akibat pandemi Covid-19*”. *Al-Adl: Jurnal Hukum*, 13(2), 303-319.

Ardiansyah, R., Mulyati, E., & Harrieti, N. (2021). Tindakan Fraud Dalam Hal Rekayasa Pelunasan Kredit Oleh Pegawai Bank Dalam Transaksi Perbankan Dikaitkan Dengan Prinsip Kehati-Hatian. *Jurnal Poros Hukum Padjadjaran*, 3(1).

Budiarti, R. L., & Cendana, G. (2022). “*KLASIFIKASI DATA NASABAH KREDIT PINJAMAN MENGGUNAKAN DATA MINING DENGAN METODE K-MEANS PADA MEGA CENTRAL FINANCE: Active; Data Mining; K-Means; Passive; Repeat Order; Rapid Miner*”. *JURNAL AKADEMIKA*, 14(2), 88-94

- Dita, S. A., & Winanti, A. (2023). Analisis Asas Vicarious Liability Dalam Pertanggungjawaban Pengganti Atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank. *Jurnal USM Law Review*, 6(2).
- Djarmiko, A. A. (2017). Pencegahan Fraud Di Lingkup Perbankan Sesuai Prinsip Kepercayaan (Fiduciary Relation Principle) Undang-Undang Perbankannomor 10 Tahun 1998 Pasal 29 Ayat (4). *Jurnal Pancasila dan Kewarganegaraan*, 2(1), 44-58.
- Fatimah, C. (2017). Hubungan Hukum Antara Bank dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan. *Lex Et Societatis*, 5(9).
- Faula, R. PERLINDUNGAN HUKUM BAGI BANK DALAM PERJANJIAN KREDIT AKIBAT WANPRESTASI NASABAH. *Jurnal Privat Law*, 13(2).
- Fatwa, N. (2017). “Persaingan perbankan berdasarkan jenis bank di Indonesia”, *AKMEN Jurnal ilmiah*, 14(4).
- Fernandes, Y. D., & Marlius, D. (2018). “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang”.
- Fironica, S. (2020). “PENGARUH KELAS SOSIAL, JAMINAN RASA AMAN DAN LOKASI TERHADAP MINAT TRANSAKSI DI BANK BRI SYARI’AH (Studi Pada Masyarakat Kelurahan Padang Nangka Kota Bengkulu)”, (Doctoral dissertation, IAIN BENGKULU).
- Fitrianto, B., Khairuddin, K., & Raihandinata, P. (2025). EFEKTIVITAS MEDIASI PERBANKAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DI INDONESIA. *ANDREW Law Journal*, 4(2), 898-912.

- Harjono, D. K. (2022). Standard Clauses in Fund Deposit Agreements in Perspective of Undang Undang Perlindungan Konsumen. *Jurnal Hukum to-ra: Hukum Untuk Mengatur dan Melindungi Masyarakat*, 8(1).
- Imaniyati, N. S. (2005). “Pencucian Uang (Money Laundering) Dalam Perspektif Hukum Perbankan Dan Hukum Islam”. *Mimbar: Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 21(1).
- Kinot, I. R., Adji, H. S., Setiawan, R., & Harianto, A. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Penyimpan Dana Di Bank Oleh Lembaga Penjamin Simpanan. *Jurnal Yustisiabel*, 6(1).
- Larah, A. D., & Siregar, M. H. (2025). Analisis Penerapan Manajemen Risiko dalam Meminimalisir Fraud Pada PT. Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1).
- Malik, F. A., Hadipati, P., Ariansah, F., Satrio, M., Erviana, V., & Siswajanthy, F. (2024). Tanggung Jawab Bank Kepada Nasabah Dalam Kasus Kredit Fiktif Yang Melibatkan Pegawai Bank. *ALADALAH: Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 2(2).
- Marpaung, R., Suhendro, S., & Yetti, Y. (2024). Penyalahgunaan Keadaan (Misbruik Van Omstandigheden) Dalam Perjanjian Kredit Modal Kerja Pada Perbankan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(4), 14175-14185.
- Meliana, M., & Hartono, T. R. (2019, April). “Fraud Perbankan Indonesia: Studi Eksplorasi”. In *Prosiding Seminar Nasional Pakar* (pp. 2-52).
- Mihardja, A., Kurniawan, C., & Anthony, K. (2020). Vicarious liability: Perspektif masa kini. *Jurnal Education and Development*, 8(1), 73-73.

- Muttaqin, M. S., Rumilah, S., & Putri, S. M. (2021). Analisis Tingkat Kesehatan Dalam Perspektif Rasio Camels (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Periode 2017-2019). *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, 4(02), 33-42.
- Pardede, M. (1998). *Likuidasi Bank dan Perlindungan Nasabah*. Pustaka Sinar Harapan, Jakarta, 1998.
- Putra, K. K. D., & Kurniawan, I. G. A. Celah Hukum dalam POJK No. 22 Tahun 2023: Risiko Multitafsir dan Dampaknya bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan.
- Putri, M. D. (2024). Analisis Tanggung Gugat Bank atas Perbuatan Melawan Hukum Pegawai Bank yang Merugikan Nasabah (Studi Kasus Putusan Mahkamah Agung Nomor 2600 K/Pdt/2022). *Lex Patrimonium*, 3(2).
- Purwito, E. (2023). “Konsep perlindungan hukum konsumen dan tanggung jawab hukum pelaku usaha terhadap produk gula pasir kadaluarsa di kota Surabaya”. *DEKRIT (Jurnal Magister Ilmu Hukum)*, 13(1), 109-129.
- Pramesti, P. R. K., & Utami, P. D. Y. (2025). KEWENANGAN PENANGANAN SENGKETA DI LUAR PENGADILAN BAGI NASABAH PERBANKAN: PERSPEKTIF PERLINDUNGAN KONSUMEN SEKTOR JASA KEUANGAN. *Kertha Negara: Jurnal Ilmu Hukum*, 13(1).
- Prayoga, D. A., Husodo, J. A., & Maharani, A. E. P. (2023). “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Warga Negara Dengan Berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Sumber Daya Nasional”. *Sovereignty*, 2(2).
- Rafika, R. (2022). Penyelesaian sengketa asuransi melalui lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 9(4).

- Rama, B. G. A. (2022, December). Alternatif Penyelesaian Sengketa Jasa Keuangan Melalui LAPS-SJK: Perspektif Kepastian Hukum. In *International Conference Towards Humanity Justice for Law Enforcement and Dispute Settlement* (Vol. 1, No. 1, pp. 22-28).
- Ramadhani, R., & Yudhayana, S. W. (2025). Implementasi Prinsip Kehati-hatian Dalam Praktik Kredit Perbankan: Tinjauan Yuridis Terhadap Tanggung Jawab Bank. *PENG: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 2(3).
- Retnowati, E. (2022). *Penegakan Hukum dan Bentuk Fraud Dalam Kegiatan Usaha Bank. Perspektif*, 27(1), 49-60.
- Rinaldi, M. R., & Ananda, M. W. (2025). Tanggung Jawab Lembaga Penjamin Simpanan Dalam Perlindungan Simpanan Nasabah Bank Perkreditan Rakyat Yang Dicabut Izin Usahanya. *Jurnal Manajemen, Hukum dan Sosial*, 3(1).
- Rumimpunu, R. R. (2025). “KEWENANGAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PENYELESAIAN SENGKETA KONSUMEN DENGAN PELAKU USAHA DI SEKTOR PERBANKAN”. *LEX PRIVATUM*, 15(5).
- Santoso, W. (2023). PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM MEMBERIKAN PERLINDUNGAN BAGI NASABAH PERBANKAN. *Jurnal Hukum Saraswati*, 5(2).
- Setiawan, M. R., Fakhry, M., & Apriano, M. (2021). Perlindungan Hukum Kreditor Dalam Warisan Atas Harta Peninggalan Tak Terurus Menurut Sistem Waris Barat. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 7(1).

Setiono, G. C., & Rahman, I. (2022). Tanggung Jawab Bank Sebagai Wujud Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Kontrak Perbankan. *Transparansi Hukum*, 5(1).

SH, D. R. W. P., & HUM, M. (2024). *PERTANGGUNGJAWABAN PIDANA KORPORASI HAK CIPTA*. Penerbit Alumni.

Sormin, S. K., Vikri, M., & bin Darda, M. (2023). Kurangnya Nasabah Di Bank Syariah Dibandingkan Bank Konvensional. *Karimah Tauhid*, 2(4), 1080-1086.

Surinabila, M., Pratiwi, W. D., Rahmawati, R., Ayuningtyas, K., Rahayu, S., & Budiandru, B. (2023). “Pengambilan Keputusan Nasabah Dalam Membuka Rekening Bank Bsi Di Lingkup Mahasiswa Uhamka”. *Jurnal Cakrawala Ilmiah*, 2(6).

Tiffany, M. (2012). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Tindakan/Perilaku Fraud Yang Dilakukan Oleh Pegawai Bank. *FH. UNISBA*, 13(1).har

Usanti, T. P., & Shomad, A. (2017). *Hukum Perbankan*. Kencana. hlm. 10.

WEBSITE

<https://www.inilah.com/kasus-dana-raib-rp82-miliar-di-bank-sinarmas-runtuhkan-kepercayaan-terhadap-perbankan>

<https://bacatrend.com/peristiwa/tabungan-rp82-miliar-milik-lima-nasabah-lansia-dibobol-oknum-pegawai-bank-sinarmas-dilaporkan-ke-ojk/>

<https://sumatra.bisnis.com/read/20260420/533/1967796/penggelapan-dana-gereja-rp28-miliar-bni-tegaskan-tak-ada-pejabat-dan-karyawan-lain-terlibat>

PERATURAN UNDANG-UNDANG

KUHPerdata Pasal 1367 Ayat 1

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.07/2020

POJK Nomor 39/POJK.03/2019 tentang Penerapan Strategi Anti Fraud Bagi Bank Umum.

Putusan Mahkamah Agung Republik Indonesia Nomor 6424 K/PDT/2024 dan Nomor 3245 K/PDT/2015 tentang tanggung jawab korporasi atas perbuatan pegawai.

Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) Nomor 13/28/DPNP Tahun 2011 tentang Fraud Perbankan.

SKRIPSI

Amelia, R. (2022). *Pemahaman Nasabah Pembiayaan Terkait Eksistensi Tabungan Impian Sebagai Syarat Pembiayaan (Studi Kasus Bank BRISyariah KCP Bandar Jaya)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).

Hendara, D. (2010). *Pelaksanaan Prinsip Mengenal Nasabah (Know Your Customer Principles) Pada Produk Tabungan Mudharabah Mutlaqah di Bank Syariah: studi pasal 2 ayat 2 huruf a dan b Peraturan Bank Indonesia No 3/10/PBI* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).

Nugroho, A. F. (2023). *Perlindungan Konsumen Dalam Layanan Peer to Peer lending Berbasis Financial Technology Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Otoritas Jasa Keuangan.*

II, B. A. Perlindungan Hukum 1. *Pengertian Perlindungan Hukum. INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO 1439 H/2018 M, 10*

