

ABSTRAK

Bank sebagai lembaga jasa keuangan dalam menjamin keberlangsungan kegiatan usahanya bergantung pada pelayanan yang diberikan untuk menjaga nilai kepercayaan nasabahnya. Bank dalam menjalankan kegiatan usaha tidak selamanya berjalan dengan lancar, tentu ada hambatan-hambatan yang dimungkinkan dapat terjadi pada pelaksanaan layanan yang diberikan bank kepada nasabah, salah satu hambatannya yaitu tindakan *fraud*. *Fraud* merupakan tindakan penyimpangan atau penyalahgunaan yang dilakukan oleh pegawai bank untuk mendapatkan keuntungan pribadi. Salah satu layanan Bank yang dapat menimbulkan tindakan *fraud* yaitu layanan *pick up service*. Terjadinya tindakan *fraud* dalam layanan *pick up service* menyebabkan suatu kerugian yang dialami oleh nasabah. Melihat adanya suatu kerugian yang dialami oleh nasabah dalam layanan yang diberikan oleh bank, maka bank berkewajiban untuk memberikan tanggung jawab kepada nasabahnya. Penelitian hukum ini bertujuan untuk mengetahui upaya penyelesaian masalah yang seharusnya dilakukan atas tindakan *fraud* dalam layanan *pick up service* pada nasabah prioritas yang dilakukan oleh pegawai bank dan untuk mengetahui perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah prioritas atas terjadinya *fraud* pada layanan *pick up service* yang dilakukan oleh pegawai bank. Pendekatan secara yuridis empiris merupakan metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini serta spesifikasi penelitian dengan cara deskriptif analitis yang digunakan. Sumber dan jenis data yang digunakan adalah data primer yang diambil secara empiris dan data sekunder melalui kepustakaan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara dan dengan studi kepustakaan serta bahan internet yang kemudian data yang telah dikumpulkan tersebut diolah dengan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bank BRI KCP Tayu dalam memberikan upaya penyelesaian atas tindakan *fraud* dalam layanan *pick up service* pada nasabah prioritas diselesaikan melalui pihak internal bank yang berdasarkan adanya pengaduan dari nasabah. Kemudian perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah baik secara *preventif* maupun secara *represif* telah berjalan secara efektif. Pihak Bank memberikan perlindungan hukum melalui penerapan strategi anti *fraud* dan manajemen resiko di setiap layanannya.

Kata Kunci: Bank, *Pick up service*, *Fraud*