

ABSTRAK

Bank dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi terus berinovasi, salah satunya dengan melakukan transformasi ke layanan perbankan digital. Namun, dengan berpindahnya layanan perbankan menjadi layanan perbankan digital memicu risiko baru yang dihadapi oleh bank. Digitalisasi tidak hanya akan menguntungkan nasabah di satu pihak, namun juga akan menjadi kesempatan bagi target pelaku *Fraud*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah dan bagaimana tanggung jawab bank apabila terjadi *Fraud* dalam layanan perbankan digital. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian hukum yuridis empiris dan menggunakan metode kualitatif dalam mengolah data primer.

Tinjauan Pustaka yang digunakan dalam penelitian ini adalah tinjauan umum tentang bank, tinjauan umum tentang digitalisasi perbankan, tinjauan umum tentang *Fraud*, dan tinjauan umum tentang perbuatan melawan hukum.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa perlindungan hukum terhadap nasabah apabila terjadi *Fraud* dalam layanan perbankan digital diatur oleh POJK No 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Hukum Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Adanya POJK tersebut sebagai induk peraturan perlindungan nasabah perbankan di Indonesia yang mencakup perlindungan preventif dan perlindungan represif. Perlindungan preventif berupa perlindungan nasabah dalam upaya mencegah terjadinya *Fraud* dengan cara menerapkan prinsip-prinsip perlindungan nasabah seperti membuat manajemen risiko yang didalamnya terdapat penerapan strategi anti *Fraud*. Sedangkan perlindungan represif berupa tanggung jawab yang dilakukan bank apabila terjadi *Fraud* seperti memberikan penanganan pengaduan, pertanggungjawaban di jalur litigasi dan non-litigasi, hingga pemberian ganti rugi.

Kata Kunci: perlindungan hukum nasabah, layanan perbankan digital, *Fraud*.

ABSTRACT

Banks, in facing the development of information technology, continue to innovate, one of which is by transforming into digital banking services. However, the shift from traditional banking to digital banking services triggers new risks faced by banks. Digitalization not only benefits customers but also provides opportunities for potential fraud perpetrators. The aim of this research is to determine the legal protection for customers and the responsibilities of banks in cases of fraud in digital banking services. The method used in this research is the empirical juridical research method and employs qualitative methods in processing primary data.

The literature review utilized in this research includes a general overview of banks, a general overview of banking digitalization, a general overview of fraud, and a general overview of unlawful activities.

The results of this research indicate that the legal protection for customers in cases of fraud in digital banking services is regulated by Financial Services Authority Regulation No. 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Legal Protection in the Financial Services Sector. This regulation serves as the main regulation for customer protection in the banking sector in Indonesia, encompassing both preventive and repressive protection measures. Preventive protection involves safeguarding customers by implementing risk management principles, including the adoption of anti-fraud strategies. On the other hand, repressive protection entails the responsibilities of banks when fraud occurs, such as handling complaints, accountability through litigation and non-litigation processes, and providing compensation.

Keywords: *customer legal protection, digital banking services, Fraud.*