

## ABSTRAK

Bank merupakan lembaga yang memiliki peranan penting dalam memelihara kestabilan nasional menciptakan pertumbuhan ekonomi meningkatkan pemerataan pendapat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lembaga perbankan merupakan lembaga yang mengandalkan kepercayaan masyarakat untuk kelangsungan usahanya. Dengan demikian, untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap bank, pemerintah harus berusaha melindungi masyarakat sebagai nasabah bank. Jika terjadi penurunan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan, maka akan menjadi bencana bagi perekonomian negara secara keseluruhan dan situasi ini sulit untuk pulih kembali. Tujuan dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana perlindungan hukum nasabah bank atas pembobolan yang dilakukan oleh hacker dalam layanan perbankan dari perspektif hukum bisnis dan untuk mengetahui tanggung jawab bank terhadap kerugian yang diderita nasabah dikarenakan adanya hacker dalam layanan perbankan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yuridis normatif. Hasil dari penelitian ini adalah perlindungan konsumen dalam layanan perbankan dan pembayaran elektronik terutama bertujuan untuk menjamin perlindungan hak-hak dasar konsumen dengan memastikan bahwa konsumen dilindungi dari tindakan seperti akses elektronik yang tidak sah ke rekening mereka atau informasi keuangan pribadi baik oleh penyedia layanan atau pihak ketiga yang tidak sah, dan bahwa penyedia layanan dan pihak ketiga yang bertanggung jawab akan dimintai pertanggungjawaban jika hak dan persyaratan keamanan tersebut dilanggar. Perlindungan hukum nasabah bank sudah diatur di UU No 8 Tahun 1999 yang mana undang undang tersebut mengatur perlindungan konsumen yang terdapat pada pasal 19 ayat 1 bahwa bank perlu bertanggung jawab dalam memberikan ganti rugi kepada nasabah. Namun, aturan mengenai pihak bank harus melakukan tanggung jawab dan ganti rugi tersebut terdapat pada peraturan dari Bank Indonesia (PBI) 16/1/2014 mengenai perlindungan konsumen. Selain bertanggung jawab terhadap kerugian yang menimpa nasabah, upaya yang paling tepat saat ini adalah meningkatkan manajemen risiko operasional perbankan untuk mencegah tindak kejahatan skimming.

***Kata kunci : perlindungan hukum, nasabah, bank***

## ABSTRACT

The bank is an institution that has an important role in maintaining national stability, creating economic growth, increasing the distribution of income, which aims to improve people's welfare. Banking institutions are institutions that rely on public trust for the continuity of their business. Thus, to maintain public trust in banks, the government must try to protect the public as bank customers. If there is a decline in the level of public trust in banking institutions, it will be disastrous for the country's economy as a whole and this situation will be difficult to recover from. The purpose of this research is to find out how the legal protection of bank customers is for break-ins committed by hackers in banking services from a business law perspective and to find out the bank's responsibility for losses suffered by customers due to hackers in banking services.

This research uses normative juridical research methods. The results of this study are consumer protection in banking and electronic payment services primarily aimed at ensuring the protection of basic consumer rights by ensuring that consumers are protected from actions such as unauthorized electronic access to their accounts or personal financial information either by service providers or third parties. unauthorized use, and that service providers and responsible third parties will be held liable if such rights and security requirements are violated. Legal protection for bank customers has been regulated in Law No. 8 of 1999 where the law regulates consumer protection contained in article 19 paragraph 1 that banks need to be responsible for providing compensation to customers. However, the rules regarding the bank's responsibility and compensation are contained in the regulation from Bank Indonesia (PBI) 16/1/2014 regarding consumer protection. Apart from being responsible for losses suffered by customers, the most appropriate effort at this time is to improve banking operational risk management to prevent skimming crimes.

***Keywords: legal protection, customers, bank***