

## **ABSTRAK**

(A) Nama: Sofwatun Nida (NIM: 205170111)  
(B) Judul Skripsi: Pertanggungjawaban Bank Dalam Memberikan Ganti Rugi

Terhadap Nasabah Atas Risiko Operasional (Contoh Kasus Pada PT Bank Mandiri)

(C) Halaman: viii + 85

(D) Kata Kunci: Perlindungan Konsumen, Risiko Operasional,

Pertanggungjawaban, Ganti Rugi

(E) Isi:

Dalam era globalisasi saat ini, bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang dipercaya nasabah dalam menyimpan asetnya. Dalam menjalankan kegiatannya, bank harus memenuhi ketentuan dan prinsip yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Ada banyak fenomena yang terjadi antara bank dengan nasabah, salah satunya adalah penerapan prinsip kehati-hatian yang lemah, seperti terganggunya sistem bank yang menyebabkan perubahan saldo nasabah, ada beberapa nasabah yang saldonya bertambah dan ada juga nasabah yang saldonya berkurang. saldo berkurang, menyebabkan kerugian bagi nasabah serta terhambatnya transaksi akibat kejadian ini juga menimbulkan kerugian bagi nasabah. Dari permasalahan ini yang akan dibahas adalah bagaimana pertanggungjawaban bank kepada nasabah yang dirugikan? dengan tujuan untuk mengetahui apa yang harus dilakukan nasabah jika merasa dirugikan oleh bank dan untuk mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan oleh kedua belah pihak. Penulis menggunakan metode penelitian hukum normatif dan menggunakan data wawancara sebagai data penunjang. Hasil penelitian megungkapkan bahwa nasabah dapat mengajukan pengaduan ke pihak terkait dengan menerangkan permasalahan yang dialami oleh nasabah kemudian bank memproses keluhan nasabah, ketika bank tidak merespons keluhan nasabah dalam jangka waktu yang telah ditentukan maka Otoritas Jasa Keuangan berkewajiban untuk turun tangan dalam menangani masalah tersebut dan apabila bank terbukti melakukan kegiatan yang merugikan nasabah, maka bank wajib bertanggung jawab atas kerugian tersebut.

(F) Acuan: 29 (1998-2020)

(G) Pembimbing

Prof. DR. Jeane Neltje S, S.H., M.H.

(H) Penulis

Sofwatun Nida