

Tanggung Jawab Hukum *Agent Command Center* Atas *Fraud* dalam Prespektif Hukum Perbankan (Studi Kasus Bank Jago)

Silvi Silovia *, Diana Wiyanti

Prodi Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Bandung, Indonesia.

iamsilovia@gmail.com, dianawiyanti1@gmail.com

Abstract. Bank employees have an important role in the implementation of bank operations, this is a way for banks to maintain bank health and avoid losses. This study aims to identify the actions of the command center agent on the approval of the opening of dormant accounts to the contact center specialist so as to cause the withdrawal of customer funds including in the fraud category and understand the responsibility of the command center agent referring to the Banking Law linked to POJK No. 12 of 2024 concerning the Implementation of Anti-Fraud Strategies for Financial Services Institutions. The research method used is normative juridical research, which is research conducted by analyzing a case through secondary data consisting of primary legal materials and secondary legal materials. The theories used are the theory of responsibility and the theory of fraud to answer the main problem. Based on the results of the research, it was found that the bank did not provide information related to the responsibilities that must be borne by the Command Center agent that is the cause of fraud committed by the Contact Ceter Specialist. Based on Article 40 paragraph (1) of Law No. 10 of 1998 concerning Banking states that banks are obliged to keep confidential information about their depositors and depositors, except in cases permitted in this Law.

Keywords: *Responsibility, Agent Command Center, Fraud.*

Abstrak. Pegawai bank memiliki peranan penting dalam pelaksanaan operasional bank, hal ini menjadi cara bagi bank untuk memelihara kesehatan bank serta terhindar dari kerugian. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tindakan *agent command center* atas persetujuan pembukaan rekening *dormant* kepada *contact center specialist* sehingga menyebabkan penarikan dana nasabah termasuk kedalam kategori *fraud* dan memahami tanggung jawab *agent command center* merujuk pada Undang-Undang Perbankan dihubungkan dengan POJK No. 12 Tahun 2024 tentang Penerapan Strategi AntiFraud Bagi Lembaga Jasa Keuangan. Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian yuridis normative, yakni penelitian yang dilakukan dengan menganalisis suatu kasus melalui data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer dan bahan hukum sekunder. Teori yang digunakan adalah teori tanggung jawab dan teori fraud untuk menjawab pokok permasalahan. Berdasarkan hasil penelitian, didapati bahwa pihak bank tidak memberikan keterangan terkait tanggung jawab yang harus dipikul oleh agent command center yang menjadi sebab terjadinya fraud yang dilakukan oleh contact ceter specialist. Berdasarkan Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang Perbankan menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal yang diperbolehkan dalam UU ini.

Kata Kunci: *Tanggung Jawab, Pusat Komando Agen, Kecurangan*

A. Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin maju dan canggih, membuat kebutuhan manusia semakin meningkat dan kompleks. Hal ini menuntut adanya kemajuan dalam berbagai aspek kehidupan dalam masyarakat. Salah satunya dalam sektor kegiatan perekonomian. Perkembangan perekonomian nasional membutuhkan kebijakan dibidang ekonomi termasuk didalamnya sektor perbankan. Tidak hanya penting untuk kemajuan ekonomi dan keuangan suatu negara, tetapi juga merupakan lembaga yang berperan penting dalam menciptakan kemakmuran rakyat.

Menurut ahli ekonomi asal Belanda, bank merupakan badan atau lembaga yang menerima kredit. Pengertian bank dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 Tentang Perbankan, yang dimaksud dengan bank ialah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Menurut ahli ekonomi asal Belanda, bank merupakan badan atau lembaga yang menerima kredit. Bank menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka, dan tabungan. Bank menerima simpanan dari masyarakat dalam bentuk giro, deposito berjangka, dan tabungan.

Berdasarkan fungsinya, bank sebagai lembaga yang menghimpun dana (funding) dan menyalurkan dana (lending) kepada masyarakat. Oleh karena itu, bank memiliki peran penting dalam mengatur perputaran sistem keuangan yang dapat menguntungkan pihak nasabah maupun bank itu sendiri. Selain mendapatkan rasa aman untuk menyimpan simpanannya, nasabah dapat memperoleh bantuan dalam bentuk pinjaman bank untuk membantu memenuhi kebutuhan ekonominya. Bank memperoleh keuntungan dengan mengajak masyarakat untuk berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi di Indonesia.

Sebagai lembaga keuangan, bank disebut sebagai fiduciary financial institution atau lembaga kepercayaan masyarakat. Sehingga, dalam melaksanakan kegiatannya, menjaga prinsip kepercayaan dan kerahasiaan bank merupakan suatu kewajiban bagi setiap bank. Kepercayaan nasabah terhadap bank tergantung pada kemampuan bank dalam menyimpan dana nasabah dengan tidak mengungkapkan keadaan keuangan, transaksi nasabah serta keadaan dari nasabahnya kepada pihak lain. Beberapa faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah, yaitu; integritas pengurus, pengetahuan dan kemampuan pengurus dari segi pengetahuan kemampuan manajerial ataupun kemampuan dalam teknis perbankan, kesehatan bank serta kepatuhan bank terhadap suatu kewajiban bank. Informasi mengenai rekening nasabah merupakan salah satu kerahasiaan bank yang memerlukan perlindungan oleh bank terhadap simpanan nasabah.

Kerahasiaan bank diatur dalam Pasal 1 angka 28 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, yakni segala sesuatu yang dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Selanjutnya, Pasal 40 ayat (1) menyatakan bahwa bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A. Pihak-pihak yang berkewajiban untuk merahasiakan keadaan keuangan nasabah penyimpan dan simpanannya, diatur dalam Pasal 47 ayat (2) UU Perbankan, yaitu; 1) Anggota Dewan Komisaris Bank, 2) Direksi Bank, 3) Pegawai Bank, dan 4) Pihak Terafiliasi lainnya dari Bank.

Termasuk pada rekening yang ditetapkan oleh bank sebagai dormant account atau ketika suatu akun rekening giro atau tabungan tersebut sudah tidak aktif selama jangka waktu tertentu. Hal ini disebabkan oleh; kesalahan dalam bertransaksi, aktivitas yang mencurigakan seperti transaksi yang penipuan, saldo rekening kosong, permintaan dari pihak berwajib atas dugaan pelanggaran, serta nasabah sudah meninggal.

Menurut Hans Kelsen bahwa seseorang bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan tertentu atau bahwa dia memikul tanggung jawab hukum, subjek berarti bahwa dia bertanggung jawab atas suatu sanksi dalam hal perbuatan yang bertentangan. Untuk menganalisis tentang tanggung jawab hukum yang akan dipikul oleh seseorang, maka dapat dikaji melalui sebuah teori yang dikenal dengan teori tradisional. Teori ini dibagi menjadi dua macam, yaitu: Tanggung jawab berdasarkan kesalahan, merupakan bentuk tanggung jawab yang dibebankan pada subjek hukum yang melakukan perbuatan melawan hukum karena kelalaian atau kealpaannya. Dan tanggung jawab mutlak, merupakan suatu

bentuk tanggung jawab yang timbul akibat seseorang menimbulkan kerugian menurut ketentuan dalam suatu peraturan perundang-undangan.

Selain itu, untuk mengukur seseorang dapat dimintakan pertanggungjawaban atas perbuatan hukumnya. Menurut Abdulkadir Muhammad dapat dikaji menggunakan teori tanggung jawab dalam perbuatan melanggar hukum (tort liability) yaitu: Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan dengan sengaja (international tort liability), Tanggung jawab akibat perbuatan melanggar hukum yang dilakukan karena kelalaian (negligence tort liability), dan Tanggung jawab mutlak akibat perbuatan melanggar hukum tanpa mempersoalkan kesalahan (strict liability).

Sesuai dengan latar belakang yang telah dipaparkan, maka pembahasan dalam identifikasi masalah yang akan dikaji adalah Bagaimana tanggung jawab agent command center atas persetujuan permintaan pembukaan rekening dormant oleh karyawan yang menyebabkan penarikan dana nasabah secara illegal berdasarkan Undang-Undang No. 10 tentang Perbankan?

Tujuan dari penelitian ini untuk memahami tanggung jawab agent command center atas persetujuan permintaan pembukaan rekening dormant oleh karyawan yang menyebabkan penarikan dana nasabah secara illegal berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Peneliti berharap penelitian ini berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan memperkaya khasanah keilmuan di sektor jasa keuangan khususnya terkait strategi anti- fraud dalam kegiatan perbankan.

B. Metode

Mahmud Marzuki menjelaskan bahwa penelitian hukum merupakan tahapan untuk menggunakan atauran atau doktrin hukum yang ada guna mendapatkan penyelesaian dari suatu isu hukum. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian hukum normatif yakni penelitian yang dilakukan dengan meneliti bahan pustaka atau data sekunder, yaitu dengan cara menguraikan tentang tanggung jawab Agent Command Center atas tindakan fraud yang dilakukan bersama Contact Center Specialist (IA) sebagai tersangka dalam kasus Bank Jago 2023 lalu berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif yang tidak terukur dalam bentuk angka atau statistik. Dengan metode analisis ini, peneliti melakukan penelitian dengan menekankan pada hasil analisis data yang bersumber dari penelitian, jurnal, maupun Perundang-undangan untuk menemukan hipotesis atau hasil penelitian dari masalah hukum yang menjadi topik penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang fraud, yaitu: (Endang, 2022), meneliti dari aspek hukum atas bentuk-bentuk fraud dalam praktek kegiatan usaha bank dan upaya pencegahan fraud, (Syahreni, 2024) meneliti terkait dinamika penipuan internal dan dampaknya terhadap hubungan antara bank dan nasabahnya. Selain itu, (Dika, 2024) mengkaji aspek regulasi dan pengawasan internal untuk mencegah fraud di era perbankan digital. Jenis artikel ilmiah yang dilakukan dalam penelitian ini ialah studi kepustakaan. Menurut Sarwono, studi kepustakaan merupakan kegiatan yang mengkaji berbagai buku referensi dan hasil penelitian sebelumnya yang serupa, dan menjadi dasar teori untuk meneliti suatu masalah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Tindakan Agent Command Center yang Menyebabkan Fraud di Bank Jago dan Bentuk Tanggung Jawab Hukum Dalam Praktiknya

Kasus ini bermula pada tanggal 7 Desember 2023 kuasa hukum Bank Jago, Rio Franstedi melaporkan dugaan penyalahgunaan akses pada sistem bank yang terjadi pada 18 Maret 2023 hingga 31 Oktober 2023. Oknum pegawai Bank Jago yang berinisial IA sebagai spesialis pusat kontak (contact center specialist) terbukti oleh pihak bank telah melakukan pelanggaran setelah mendeteksi adanya dugaan fraud di Bank Jago yang dilakukan olehnya. Modus yang dilakukan melalui permintaan pembukaan 112 rekening nasabah yang diblokir akibat permintaan aparat penegak hukum, selanjutnya IA (33)

memerintahkan pusat komando agen (Agent Command Center) yang merupakan bawahannya untuk mengajukan permintaan buka blokir yang kemudian IA dapat menyetujui pembukaan rekening yang sedang diblokir karena hal itu merupakan wewenang tersangka IA (33) sebagai spesialis pusat kontak (Contact Center Specialist) Bank Jago.

Setelah rekening dibuka, dana yang berada di dalam 112 rekening tersebut dipindahkan oleh tersangka IA (33) ke rekening penampung yang sudah disiapkan sebelumnya. Atas kejadian tersebut Bank Jago telah dirugikan lebih dari Rp1,397,280,711 Miliar. Pihak Bank Jago menjelaskan bahwa rekening yang diblokir dan dikases oleh tersangka IA (33) merupakan rekening yang terindikasi fraud atau hasil tindak kejahatan, sehingga pihak Bank Jago memblokir rekening tersebut. Selanjutnya pada 4 Juli 2024 sekitar Pukul 00.50 WIB telah dilakukan upaya paksa penangkapan oleh penyidik terhadap IA (33) yang berlokasi di Kecamatan Ciputat Timur, Tangerang Selatan dan dibawa ke kantor subdit IV Tidsider Ditreskrimus Polda Metro Jaya dengan barang bukti yaitu dua buah ponsel dan log akses pembukaan blokir 112 rekening oleh IA (33).

Dalam praktiknya, pihak Bank Jago memaparkan langkah yang sudah ditempuh oleh pihak bank terhadap kasus pembobolan yang dilakukan oleh contact center specialist (IA) melalui hasil pendeteksian dari penerapan manajemen risiko dan strategi anti-fraud yang efektif. Setelah diketahuinya telah terjadi pembobolan, pihak Bank Jago dengan sigao melakukan pemeriksaan dan membuat laporan kepada kepolisian untuk melaporkan tindakan penyimpangan yang dilakukan oleh pelaku fraud (IA) untuk diproses secara hukum yang berlaku.

Analisis Tanggung Jawab Agent Command Center atas Fraud yang terjadi di Bank Jago Berdasarkan Undang-Undang Perbankan.

Perkembangan teknologi yang semakin canggih dalam ilmu pengetahuan mendorong kreativitas dan inovatif untuk membuat sesuatu hal yang baru dan dapat diikuti oleh peradaban masyarakat. Khususnya, dalam dunia perbankan yang saat ini sudah berubah ke arah digitalisasi dalam sistem pelayanan bank. Sistem pelayanan dengan model terbaru itu disebut dengan *Mobile Banking* dan *Digital Bank*, kedua jenis sistem pelayanan ini hampir sama, dengan berbasis *online* melalui aplikasi khusus yang dikeluarkan sebagai produk bank. Hanya saja, *digital bank* tidak memiliki kantor fisik sehingga tidak dapat melakukan transaksi secara *offline*. Bank Jago merupakan salah satu jenis *digital bank* yang menawarkan berbagai layanan dalam aplikasinya untuk membantu masyarakat dalam mengelola keuangan. Sama halnya, dengan jenis bank pada umumnya, Bank Jago memiliki kewajiban untuk melindungi kegiatan usahanya, terutama pada simpanan nasabah yang sudah tersimpan dalam sistem.

Kesehatan bank selain diperoleh melalui penerapan sistem yang baik, diperlukan juga komitmen dari pada pegawai bank atau pihak lain yang terlibat dalam kegiatan operasional bank. Menurut Jane Smith, pegawai adalah individu yang memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas-tugas yang berkaitan dengan fungsi atau peran tertentu yang mengharuskan memiliki kemampuan yang dibutuhkan serta mematuhi setiap peraturan dan kebijakan yang berlaku. Dan Robert Wilson menjelaskan bahwa pegawai ialah seseorang yang memiliki status pekerja tetap atau kontrak dengan suatu organisasi yang berkewajiban untuk memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan perjanjian kerja yang telah disepakati dengan disertai etos dan etika kerja yang baik. Dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pegawai merupakan orang yang mewakili suatu lembaga atau organisasi dengan ikatan kontrak diantara kedua belah pihak, yang mana menimbulkan pemenuhan atas hak dan kewajiban. Pegawai juga bekerja atas nama suatu lembaga atau organisasi tertentu, maka menjaga etika dalam bekerja dengan mengikuti ketentuan yang diberlakukan merupakan kewajiban. Khususnya, dalam hal ini, pegawai bank merupakan wakil dari bank untuk membantu nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan dengan memberikan pelayanan terbaik dan jaminan terhadap keamanan yang diperoleh nasabah.

Berkaitan dengan peran pegawai bank, berikut beberapa tugas dan kewajiban yang perlu dilakukan, yaitu sebagai berikut: menyediakan layanan kepada nasabah, termasuk membuka rekening, menawarkan produk perbankan, dan memberikan informasi tentang layanan perbankan, memproses

transaksi keuangan seperti penyetoran, penarikan, dan transfer dana, selanjutnya memberikan saran keuangan kepada nasabah mengenai produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan finansial mereka.

Namun kecanggihan dan kemajuan dalam sistem perbankan tidak memungkiri untuk terhindar dari adanya pelanggaran atau kejahatan dalam bentuk kecurangan. Dalam dunia perbankan, kecurangan disebut sebagai *fraud*. Menurut *The Institute of Internal Auditor* (IIA) yang merupakan suatu organisasi auditor internal di Amerika Serikat memberikan pendapatnya mengenai fraud yang merupakan sekumpulan tindakan yang tidak diizinkan dan melanggar hukum dengan adanya unsur kecurangan yang disengaja. Menurut *Association of Certified Fraud Examiners* (ACFE), fraud adalah suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh orang-orang dari dalam dengan maksud mendapatkan keuntungan secara pribadi dan/atau kelompoknya yang secara langsung merugikan pihak lain.

Dalam Pasal 40 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menjelaskan mengenai kewajiban menjaga rahasia nasabah penyimpan dan simpanannya kecuali hal-hal yang diperbolehkan menurut Undang-Undang ini. Selanjutnya, Pasal 29 ayat (3) menyebutkan bahwa pemeliharaan kesehatan bank menjadi kewajiban bagi setiap bank dengan berdasar pada prinsip kehati-hatian. Dengan demikian, bank harus memastikan bahwa pelayanan perbankan yang diberikan kepada masyarakat, meskipun hanya melalui aplikasi tetap dapat memberikan jaminan dan kepastian hukum terhadap produk yang ditawarkan oleh bank, terhindar dari hal-hal yang merugikan masyarakat atau nasabah pengguna jasa bank. Sebab itu, bank disebut sebagai lembaga kepercayaan masyarakat, karena harus selalu memastikan kehati-hatian bank dalam menjalankan kegiatan usahanya dan tanggung jawab bank dalam mencegah serta menanggulangi risiko merupakan hal yang patut diperhatikan dan diawasi dengan ketat dan tegas.

Dalam hal ini, kasus mantan pegawai bank jago sebagai *contact center specialist* yang telah melakukan penarikan dan pemindahan dana secara illegal dari rekening yang sudah diblokir pada tahun 2024 lalu, Bank Jago telah melakukan pertanggung jawabannya dengan melaporkan *contact center specialist* (IA) kepada pihak kepolisian dan mengikuti proses hukum secara kooperatif dan sebagai konsekuensi atas tindakan *fraud* yang telah dilakukan, pihak Bank Jago telah memberhentikan secara tidak terhormat dari jabatan dan statusnya sebagai pegawai Bank Jago. Dengan begitu, Bank Jago telah memenuhi prinsip tanggung jawab berdasarkan unsur kesalahan (*liability based on fault*). Prinsip ini menekankan tanggung jawab yang harus diberikan oleh seseorang atas kerugian yang berdampak pada pihak lain atas kesalahannya.

Akan tetapi, *Contact Center Specialist* (IA) yang sudah diberikan konsekuensi oleh Bank Jago, jika dianalisa kembali dari kronologi kasusnya, sampai pelaku berhasil mendapatkan keuntungan, menandakan terjadinya kelonggaran dalam sistem internal bank. Hal ini, dikarenakan untuk mengakses *dormant account* terdapat prosedur yang perlu diperhatikan secara ketat. Selain itu, rekening tersebut berstatus diblokir atas permintaan aparat penegak hukum karena terindikasi hasil dari perbuatan melawan hukum. Maka, sudah seharusnya patut dicurigai apabila seseorang dapat mengakses dan mengelola rekening tersebut, selain adanya permintaan dari pihak yang berwenang untuk kepentingan penyelidikan, dapat dipastikan kembali sebelum melakukan suatu perbuatan yang dapat berdampak pada kerugian atas persetujuan yang diberikan dengan tidak berdasar pada prosedur yang berlaku.

Tentu saja, *Contact Center Specialist* (IA) sudah mengetahui bagaimana sistem operasional bank untuk dapat mengelola dan mengakses rekening *dormant* tersebut. Yang dilakukan oleh tersangka yakni dengan bantuan *Agent Command Center* untuk mendapatkan pengajuan pembukaan blokir rekening, sehingga *Contact Center Specialist* (IA) dapat melakukan persetujuan atas permintaan pembukaan blokir rekening tersebut, dan selanjutnya memindahkan dana yang tersimpan ke rekening milik *Contact Center Specialist* (IA) yang sudah dipersiapkan sebelumnya.

Secara prosedur terlihat sesuai tetapi, berdasarkan prinsip praduga untuk selalu bertanggung jawab (*presumption of liability*) yang menjelaskan bahwa dalam prinsip ini, unsur pertanggung jawaban selalu melekat pada seseorang atau pelaku sampai ia dapat membuktikan

ketidakbersalahannya atas tindakan yang ia lakukan. Maka, tindakan *Agent Command Center* dapat pula dimintai pertanggung jawabannya secara hukum atas kelalaian dalam memberikan dan menyetujui permintaan *Contact Center Specialist* (IA) sehingga menimbulkan kerugian pada Bank Jago. Kepastian dalam kesehatan bank dapat dilakukan dengan memastikan prinsip-prinsip perbankan dapat dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut, Bank Jago dalam melaksanakan kegiatan usahanya dapat dikatakan kurang berhati-hati dalam mengimplementasikan strategi anti-*fraud*, serta dalam menjaga kerahasiaan bank agar dapat berjalan baik sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan oleh Bank Jago. Maka, sesuai dengan peraturan yang berlaku dapat dikenakan sanksi yang tercantum dalam Pasal 49 ayat (2) huruf b Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang berbunyi:

“tidak melaksanakan langkah-langkah yang diperlukan untuk memastikan ketaatan bank terhadap ketentuan dalam Undang-undang ini dan ketentuan peraturan perundang-undangan lainnya yang berlaku bagi bank, diancam dengan pidana penjara sekurang-kurangnya 3 (tiga) tahun dan paling lama 8 (delapan) tahun serta denda sekurang-kurangnya Rp.5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah) dan paling banyak Rp100.000.000.000,00 (seratus miliar rupiah).”

D. Kesimpulan

Kejahatan dalam kemajuan teknologi mengancam terbukanya peluang kejahatan maupun kecurangan dalam berbagai aspek di bidang kehidupan masyarakat, salah satunya dalam sektor jasa keuangan. Salah satunya yang terjadi di Bank Jago. Terjadinya Fraud dalam organisasi, khususnya perbankan dapat menimbulkan kerugian yang signifikan tidak hanya bagi pihak bank, tetapi pihak-pihak lain yang terlibat dalam aktivitas perbankan. Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah menagatur bagaimana suatu bank harus menjalankan kegiatan usahanya.

Berdasarkan kasus yang terjadi di Bank Jago pada tahun 2023 lalu, tanggung jawab agent command center atas persetujuan permintaan pembukaan rekening dormant oleh karyawan yang menyebabkan penarikan dana nasabah secara illegal berdasarkan Undang-Undang No 10 Tahun 1998 tentang Perbankan Undang-Undang Perbankan belum dilakukan secara tuntas. Berdasarkan hasil temuan terkait kasus Bank Jago, belum memberikan keterangan dan tidak menyinggung tindakan yang dilakukan oleh Bank Jago terhadap agent command center. Dalam Undang-Undang Perbankan telah diatur mengenai kewajiban bagi pihak bank berikut direksi, dewan komisaris, pegawai bank, dan pihak terafiliasi untuk mematuhi ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang berkaitan di dunia perbankan.

Hal tersebut ditujukan untuk menjaga kesehatan bank. Dengan demikian, jika terbukti terjadinya pelanggaran terhadap ketentuan yang sudah diberlakukan, maka dapat menjadi dasar bagi seseorang yang melakukan pelanggaran tersebut untuk dapat bertanggung jawab atas kerugian yang ditimbulkannya. Dalam hal ini, agent command center yang memiliki wewenang untuk dapat mengajukan pembukaan blokir rekening terhadap akun yang berstatus dormant account, turut serta menjadi faktor pendukung contact center specialist untuk melaksanakan dan menyelesaikan aksinya. Dengan begitu, agent command center dapat dimintai pertanggungjawaban baik secara hukum maupun non-hukum atas kelalaian yang dilakukan oleh agent command center, sehingga menimbulkan kerugian secara tidak langsung atas fraud yang dilakukan oleh contact center specialist.

Dilihat dari bentuk tanggung jawab agent command center terdapat dua aspek, yaitu secara tanggung jawab secara preventif dan responsive. Secara preventif, agent command center memiliki kewajiban untuk memastikan keamanan dari sistem teknologi informasi yang digubakan oleh Bank Jago dari potensi cybercrime. Pegawai bank yang memiliki kewenangan tersebut memerlukan pemeriksaan secara berkala terhadap aktivitas yang terjadi dalam sistem perbankan, termasuk didalamnya pendeteksian terhadap kegiatan transaksi yang tidak wajar atau tidak sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pengawasan ketat yang diberikan kepada pihak-pihak yang diberikan kewenangan khusus dalam mengelola aset-aset bank yang sifatnya rahasia dapat menekan terjadinya fraud yang dilakukan oleh pihak internal.

Selain itu, dari bentuk tanggung jawab responsive, pegawai bank yang berkerja sebagai agent command center dapat menanggapi dengan cepat apabila terjadinya indikasi fraud dengan segera melakukan pelaporan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketelitian serta kepatuhan pegawai bank terhadap suatu ketentuan yang diberlakukan dalam bank merupakan aspek yang sangat penting untuk dimiliki oleh setiap pihak yang bekerja dan berkaitan langsung dalam kegiatan usaha bank. Hal tersebut akan berdampak pada kesehatan bank serta reputasi bank dalam menjaga kepercayaan masyarakat di sektor jasa keuangan di Indonesia.(1–3)

Ucapan Terimakasih

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penelitian saya. Selama menyelesaikan penelitian ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat selesai dengan tepat waktu tanpa orang-orang tercinta di sekeliling saya dengan mendukung dan membantu. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua saya, yang telah memberikan dukungungan baik secara moral maupun materil, serta doa yang selalu menyertai penulis.
2. Adik-adik saya, Akbar dan Shaela yang telah menyemangati saya dengan lelucon yang membuat saya terhibur dan termotivasi.
3. Dinda, Fitya, Adira, Syifa, Vira, Fathya, Latifa, Atiyah, Anggita, Aziba, Ardita, Rifdah, dan Faradyta yang selalu menemani dan menyemangati saya selama masa perkuliahan serta penulisan penelitian saya.

Daftar Pustaka

- Early Ridho Kismawadi. (dkk.), *Fraud pada Lembaga Keuangan dan Lembaga Non Keuangan*, PT RajaGrafindo Persada, Depok, 2020
- Gatot Supramono, *Perbankan dan asalah Kredit Suatu Tinjauan di Bidang Yuridis*, PT RINEKA CIPTA, Jakarta, 2009
- Sri Pranacita, *Seri Hukum Perbankan Rahasia Bank as A Tool of Economic Engineering*, Lautan Pustaka, Yogyakarta, 2019
- Totok Budisantoso dan Nuritmo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta Selatan, 2023
- Audita Cindanufaza, “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Atas Tindakan Fraud yang Dilakukan Pegawai Bank”, *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, Vol. 5 No.2 Maret 2021
- Dika Hikmah Wicaksana, Niko Rafael Ramadhan, dkk. “Analisis Tinjauan Yuridis Terhadap Pembobolan Rekening Bnak Digital Yang Dilakukan Pegawai Bank (Dalam Prespektif Hukum Perbankan Berdasarkan Studi Kasus Bank Jago 2023, *Media Hukum Indonesia*, Vol. 2 No.4 2024
- Hasan Ashari, Trinandari Prasetyo Nugrahanti, “Fraud, Etika Dan Kegagalan Bank Dari Sudut Pandang Pegawai”, *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, Vol. 9, No. 2 , Agustus 2021
- Jocelyn Cherieshta, Audrey Bilbina Putri, dkk “Penguraian Konsep Tanggung Jawab Dalam Filsafat Hukum: Dari Dimensi Individu ke Masyarakat”, *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, Vol.10, No.8, April 2024

Lintar Bagas Putra Efrianto, Diana Wiyanti “Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Dananya Terbukti Digunakan oleh Karyawan Bank”, *Jurnal Riset Ilmu Hukum* Vol. 2 No. 2 Desember 2022

Dwi Yusri Rahmatillah, & Sri Ratna Suminar. (2022). Asas Konsensualisme dalam Perjanjian Asuransi melalui Telemarketing oleh Bancassurance serta Akibat Hukumnya. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 29–34. <https://doi.org/10.29313/jrih.v2i1.954>

Efrianto, L. B. P., & Wiyanti, D. (2022). Tanggung Jawab Bank Terhadap Nasabah yang Dananya Terbukti Digunakan oleh Karyawan Bank. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 107–112.

Rohaedi, R. A. U. (2021). Tanggung Jawab Bank terhadap Simpanan Deposito Berjangka yang Tidak Tercatat dihubungkan dengan Perlindungan Hukum Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 1(1), 44–51. <https://doi.org/10.29313/jrih.v1i1.179>