

IMPLEMENTATION OF 4 (FOUR) BANKING PRINCIPLES AND  
CUSTOMERS LEGAL PROTECTION WHICH IS APPLIED AT LAKU  
PANDAI PROGRAM OF BANK RAKYAT INDONESIA YOGYAKARTA  
BASED ON INDONESIAN BANKING LAW

**ABSTRACT**

By

Afriza Nandira

*This study aims to determine the implementation of four banking principles, which is consist of prudential principle, fiduciary principle, know your customer principles, and secrecy principle, thats is done by Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta for Laku Pandai program, and also determining the customers protection of Laku Pandai according to the Indonesian banking law system. The research for this study uses prescriptive normative-legal research within qualitative approach. Using primary and secondary sources of law. The collecting data uses study of literature and doing interview with interviewee and respondent. Laku Pandai is a program which is released by OJK that do not gives financial services to the customers through branch offices, but making the agents to give the services which is supported with technology usage. The implementations of four banking priciples for Laku Pandai program by BRI Yogyakarta are making the requirements for the agent selection, the existence of agreement between BRI and agent, agent pays money to Bank as the guarantee, BRI hires “Mantri” to monitore the agents, and setting a username and password for each of agent. The customers of Laku Pandai are able to complain the problem they get during nor because of the transaction which is delivered to the Bank, or delivered to OJK with the requirement if customers have sent the issue to the Bank and can’t be solved. Customers are also able to bring their complain to BPSK with the aim to solve their problem with the Bank.*

**PENERAPAN 4 (EMPAT) PRINSIP PERBANKAN DAN PERLINDUNGAN  
HUKUM NASABAH PADA PROGRAM LAKU PANDAI BANK RAKYAT  
INDONESIA YOGYAKARTA BERDASARKAN PERATURAN  
PERUNDANG-UNDANGAN DI BIDANG PERBANKAN INDONESIA**

**INTISARI**

Oleh

Afriza Nandira

Penulisan hukum ini ditulis untuk mengetahui penerapan 4 (empat) prinsip perbankan, yang terdiri dari prinsip kehati-hatian, prinsip kepercayaan, prinsip mengenal nasabah dengan baik, dan prinsip kerahasiaan, oleh Bank Rakyat Indonesia Yogyakarta dalam program Laku Pandai, serta perlindungan hukum yang diberikan kepada nasabah Laku Pandai berdasarkan peraturan perundang-undangan di bidang perbankan Indonesia. Penelitian dalam penulisan hukum ini menggunakan jenis penelitian normatif-empiris dengan pendekatan kualitatif. Menggunakan sumber hukum primer dan sekunder. Teknik pengumpulan bahan melalui studi kepustakaan dan wawancara kepada narasumber dan responden. Laku Pandai merupakan program OJK yang memberikan layanan keuangan kepada nasabah tidak melalui jaringan kantor, melainkan bekerja sama dengan pihak lain untuk memberikan layanan kepada nasabah yang didukung dengan teknologi informasi. Penerapan keempat prinsip perbankan dalam program Laku Pandai oleh BRI Yogyakarta antara lain menetapkan syarat menjadi agen, dibuatnya perjanjian kerja sama antara BRI dengan Agen, adanya uang jaminan, disediakannya Mantri BRI, disediakannya layanan pengaduan nasabah, pemeriksaan calon nasabah oleh Agen dan BRI, serta dibuatnya *username* dan *password* untuk nasabah guna menjaga rahasia bank. Nasabah Laku Pandai dapat melakukan pengaduan kepada BRI apabila terdapat permasalahan, atau OJK apabila permasalahan tetap tidak terselesaikan. Nasabah juga dapat melakukan tuntutan melalui BPSK untuk menyelesaikan sengketa dengan Bank.

**Kata Kunci :** bank, Laku Pandai, agen, perlindungan hukum, nasabah