

ABSTRAK

Salah satu prinsip dasar dalam dunia perbankan adalah Prinsip Mengenal Nasabah (*know your customer principle*) yaitu prinsip yang diterapkan oleh bank untuk mengetahui sejauh mungkin identitas nasabah serta memantau kegiatan transaksi nasabah termasuk kegiatan laporan terhadap transaksi yang mencurigakan. Tujuan dari penerapan Prinsip ini adalah untuk mengenal profil dan karakter transaksi nasabah sehingga secara dini bank dapat mengidentifikasi transaksi yang diduga mencurigakan tersebut, untuk meminimalisasi *operational risk*, *legal risk*, *concentration risk*, dan *reputational risk*, artinya melalui prinsip ini, seharusnya bank dapat mengenal siapa nasabahnya karena penerapan prinsip ini tidak sekedar hanya mengenal nasabah secara harfiah tetapi lebih dari itu. Rumusan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah siapa yang bertanggung gugat atas kerugian nasabah dalam hal pelanggaran prinsip mengenal nasabah dalam transaksi perbankan dan bagaimana proses penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank akibat terjadinya pelanggaran prinsip mengenal nasabah dalam transaksi perbankan. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan undang-undang (*statute approach*) dan pendekatan konseptual (*conseptual approach*). Hasil dari penelitian ini adalah nasabah dapat menggugat pihak bank untuk memulihkan kerugiannya atas dasar wanprestasi dan yang akan bertanggung gugat terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah adalah pimpinan bank karena pimpinan bank yang bertanggung jawab penuh atas perbuatan pegawainya sesuai dengan Pasal 1367 ayat (1) BW. Dalam hal penyelesaian sengketa yang dialami oleh nasabah dan bank terkait pelanggaran penerapan Prinsip Mengenal Nasabah dapat ditempuh melalui 2 (dua) jalur yaitu melalui jalur litigasi (dalam lembaga peradilan) dan diluar lembaga peradilan atau biasa disebut *Alternative Dispute Resolution* (ADR) yaitu melalui negosiasi, mediasi, konsiliasi, atau arbitrase. Jalur ADR merupakan solusi untuk menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank yang dalam hal ini adalah melalui mediasi perbankan yang diatur dalam PBI No.10/1/PBI/2008 tentang perubahan atas PBI No.8/5/PBI/2006 tentang Mediasi Perbankan yang difasilitasi oleh Bank Indonesia dan proses penyelesaian sengketa dilakukan secara informal/fleksibel dan berlangsung paling lama 60 (enam puluh) hari kerja, serta sama sekali tidak dipungut biaya.

Kata kunci : Prinsip Mengenal Nasabah, Penyelesaian Sengketa Perbankan, *Alternative Dispute Resolution* (ADR), Mediasi Perbankan.