E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Keamanan Dan Perlindungan Informasi Pribadi Nasabah Dalam Aktivitas Transaksi Perbankan Digital

Tias Aprilia Hasanudi[1], Nanda Putri Puspasari[2], Nur Chanifah[3]
[1]Universitas Pamulang, dosen03200@unpam.ac.id
[2]Universitas Pamulang, nandapuspa777@gmail.com
[3]Universitas Pamulang, haniwnrt16@gmail.com

Abstrak

Penelitian merupakan salah satu Tri Dharma Perguruan Tinggi tidak terlepas dari peran mahasiswa dan Dosen dalam bentuk kegiatan Penelitian dalam program pemberdayaan masyarakat itulah masyarakat, dosen dan mahasiswa dapat meningkatkan kolaborasi serta solidaritas dan kepedulian terhadap kondisi masyarakat khususnya yang membutuhkan bantuan Hukum. Dispensasi nikah adalah pemberian izin nikah oleh pengadila kepada calon mempelai laki-laki atau perempuan yang masih dibawah batas usia nikah dikarenakan terdapat alasan mendesak untuk segera dinikahkan. Dunia Perbankan sangat tergantung pada nasabah yang akan menyimpan dananya di bank dan yang meminjam dana dari bank, karena nasabah merupakan salah satu faktor penting dalam bisnis perbankan. Untuk mendapatkan nasabah tersebut, diperlukan kepercayaan yang dapat dipertanggungjawabkan oleh bank terhadap nasabahnya. Tujuan penelitian saya yang diangkat dari tesis ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaturan hukum perbankan dalam melindungi dana nasabah, untuk mengetahui bagaimana pertanggungjawaban bank terhadap nasabah bank sebagai korban atas kelalaian bank dan untuk mengetahui pertimbangan hukum majelis hakim. Mahkamah Agung dalam perkara hilangnya uang nasabah atas kelalaian bank. Metode penelitian yang dipergunakan dalam penyusunan penulisan tesis ini adalah penelitian yuridis normatif, yaitu penelitian yang menganalisis hukum yang diputuskan oleh hakim melalui proses pengadilan dengan cara meneliti data sekunder yang terdiri dari bahan hukum primer, bahan hukum sekunder, dan bahan hukum tersier. Dengan menggunakaan teori perlindungan hukum dan teori pertanggungjawaban sehingga dapat menjawab pertanyaan sesuai dengan pokok permasalahan dalam penulisan tesis ini, yang mengenai pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank dan mau pun kelalaian nasabah itu sendiri. Berdasarkan hasil penelitian adalah, perlindungan hukum terhadap nasabah digital banking atas praktik perbankan komersial dihubungkan dengan peraturan otoritas jasa keuangan nomor 13/pojk.03/2021 tentang penyelenggaraan bank umum(studi kasus layanan jenius PT. SMBC Indonesia, tbk) Pertanggungjawaban bank dalam memberikan ganti rugi terhadap nasabah atas kelalaian bank yaitu dengan adanya peraturan perundang-undangan yang melindungi nasabah yaitu Undang-Undang Perlindungan Konsumen Nomor 8 Tahun 1999, Undang-undang No. 10 Tahun 1998 Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, dan undang-undang Otoritas Jasa keuangan Nomor 21 Tahun 2011. Penulis melakukan pendekatan penelitian terhadap Produk Digital Banking yang terdapat di Bank Tabungan Pensiunan Nasional dimana tidak semua kerugian nasabah terdapat dalam kelalaian pihak Bank melainkan dapat terjadi juga kesalahan yang diakibatkan oleh kelalaian oleh pihak Nasabah itu sendiri.

Kata Kunci : *Perbankan, Digital Banking, Perlindungan, Pertanggung jawaban.*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan *fintech* di Indonesia telah mengubah pola perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan. Teknologi telah menjadi bagian inti dari perkembangan strategi bisnis. Layanan tersebut lebih berorientasi kepada

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

pemenuhan kebutuhan nasabah dengan memanfaatkan sepenuhnya teknologi melalui perangkat *(device)* dan aplikasi *(software)* sebagai *delivery channel* yang dapat di akses kapan saja dan dimana saja. Layanan perbankan digital (*digital banking*) menjadi sebuah solusi bagi perbankan dalam melakukan inovasi pelayanan nasabah. Layanan perbankan digital dapat mempermudah nasabah dalam melakukan pembukaan buku rekening, transaksi perbankan, registrasi, komunikasi, dan penutupan rekening. Layanan ini dapat diakses dengan mudah tanpa ada batasan waktu dan tempat. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan efesiensi kegiatan operasional dan mutu pelayanan bank untuk memberikan kepuasan kepada nasabah.

Kasus kebocoran data pribadi dapat berasal dari lemahnya sistem keamanan pada penyelenggara sistem elektronik atau kelalaian dari manusia yang mengakibatkan data pribadi bocor. OJK selaku pemilik kewenangan yang mengatur aspek keuangan di Indonesia juga telah membuat regulasi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 6 /POJK.07/2022 Tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan (selanjutnya disebut POJK No. 6 /POJK.07/2022) dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 11/POJK.03/2022 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum (selanjutnya disebut POJK No. 11 /POJK.03/2022). Salah satu kasus kebocoran data pribadi yang menyebabkan nasabah kehilangan dana pada bank digital terjadi pada bank digital milik BTPN, yaitu Jenius. Jenius merupakan salah satu bank digital yang telah berjalan selama 6 tahun dengan jumlah nasabah sebanyak 4,3 juta. Peristiwa kehilangan dana pada bank digital Jenius terjadi bermula saat nasabah mendapat telepon yang mengaku sebagai *Call Center* Jenius BTPN dengan mengatakan bahwa akan ada penyesuaian tarif *feesible*. Pelaku kejahatan sebelumnya telah mengetahui nama lengkap dan nomor telepon, kemudian mengarahkan nasabah mengisi formulir pada *website* palsu, yakni jeniusbtpn.com. Setelah nasabah mengisi formulir tersebut, akun Jenius miliknya tidak dapat lagi diakses. Selanjutnya, berselang 14 menit kemudian, nasabah mengecek email dari Jenius BTPN yang menginformasikan bahwa telah terjadi transfer puluhan juta rupiah dan ratusan juta rupiah tanpa sepengetahuan nasabah tersebut ke 2 rekening tujuan yang berbeda. Selanjutnya, nasabah Jenius langsung menghubungi call center Jenius sebanyak 17 kali untuk meminta memblokir akun, tetapi terkendala karena data yang selama ini di update secara rutin pada aplikasi Jenius oleh nasabah tidak otomatis terupdate ke pusat data bank digital Jenius. Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, Penulis ingin menganalisis lebih lanjut terkait Keamanan Dan Perlindungan Informasi Pribadi Nasabah Dalam Aktivitas Transaksi Perbankan Digital

METODE

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjawab permasalahan penelitiannya memerlukan pemahaman secara mendalam dan menyeluruh mengenai objek yang diteliti untuk menghasilkan kesimpulan-kesimpulan penelitian dalam konteks waktu dan situasi yang bersangkutan. Penelitian kualitatif merupakan salah satu metode penelitian yang bersifat eksplanatif yaitu menjelaskan hal-hal di balik suatu fenomena yang terjadi sehingga mengetahui alasan-alasan mengapa fenomena itu terjadi. Dalam hal ini mengenai analisis yuridis empiris dimana fokus implementasi hukum dalam praktik, perilaku masyarakat terkait hukum, dan dampak hukum terhadap masyarakat diamana metode pengamatan lapangan, wawancara, survei, analisis statistik, pengujian terhadap penerapan hukum dalam situasi nyata. Kemudian penelitian ini bersifat deskriftif analisis yaitu suatu penelitian yang berupa proses pengumpulan data, penyusunan serta penjelasan atas data.

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Dalam penelitian ini akan menjelaskan analisis empiris dimana studi kasus yang terjadi di PT. SMBC Indonesia tbk. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data Kualitatif, yang merupakan jenis data dengan menguraikan beberapa pendapat, konsep atau teori yang menggambarkan atau menyajikan masalah yang berkaitan analisis empiris dimana studi kasus yang terjadi di PT. SMBC Indonesia tbk

1. Sumber Data

Sumber data penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh. Adapun sumber data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini ada dua yaitu meliputi:

a. Sumber Data Primer
b. Sumber Data Sekunder

Selanjutnya teknik pengumpulan data mengandung makna sebagai upaya pengumpulan data dengan menggunakan alat pengumpul data tertentu. Penentuan alat pengumpul data dalam penelitian ini yang berpedoman pada jenis datanya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan maupun studi dokumenter. Data yang diperoleh dalam penelitian ini kemudian dianalisis secara kualitatif, yaitu data yang diperoleh kemudian disusun secara sistematis untuk selanjutnya dianalisis untuk mencapai kejelasan mengenai topik dalam penelitian ini yaitu terkait dengan perlindungan nasabah digital banking.

HASIL PEMBAHASAN

Tanggung Jawab Bank Digital Terhadap Nasabah Yang Dirugikan Akibat Bocornya Data Pribadi

Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum, menyebutkan "layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan".

Upaya meningkatkan kapabilitas bank, pemanfaatan perkembangan teknologi informasi secara lebih optimal merupakan syarat dalam mendukung inovasi layanan bank. Inovasi layanan dan penyelenggaraan strategi dalam penggunanan teknologi informasi mendorong perbankan untuk memasuki era layanan perbankan digital. Penyelenggaraan layanan perbankan elektronik oleh bank dapat memamfaatkan saluran distribusi (*delivery channel*). Penjelasan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 menyebutkan contoh saluran distribusi layanan perbankan elektronik antara lain "ATM (*Automated Teller Machine*), CDM (*Cash Deposit Machibe*), *phone banking, Short Message Services* (SMS) *banking, Electronik Data Capture* (EDC), *Point of Sales* (POS), *internet banking* dan *mobile banking*". Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan dengan menggunakan sarana elektronik atau digital milik Bank, dan/atau melalui media digital milik calon nasabah dan/atau nasabahBank, yang dilakukan secara mandiri.

Dalam layanan internet banking, hubungan hukum antara bank dan nasabah lahir dari adanya kesepakatan yang tidak hanya dilakukan secara lisan atau tertulis di atas kertas, melainkan melalui kontrak elektronik (*paperless contract*). Kontrak elektronik tersebut tetap memiliki kekuatan hukum yang sah dan mengikat para pihak sepanjang memenuhi syarat sah perjanjian sebagaimana diatur dalam Pasal 1320 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata. Dengan demikian, bank memiliki kewajiban hukum untuk menjamin keamanan sistem dan menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah yang dikelola secara digital. Nasabah juga diimbau untuk menggunakan fasilitas internet banking secara

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

bijaksana dengan meningkatkan prinsip kehati-hatian dan kewaspadaan dalam setiap transaksi yang dilakukan.

Secara normatif, hingga saat ini belum terdapat undang-undang yang secara khusus mengatur internet banking. Namun demikian, apabila ditinjau dari perspektif hukum perdata, setiap perbuatan yang menimbulkan kerugian terhadap orang lain mewajibkan pihak yang menyebabkan kerugian tersebut untuk bertanggung jawab dan memberikan ganti rugi. Prinsip ini sejalan dengan ketentuan Pasal 1365 KUH Perdata tentang perbuatan melawan hukum. Konsep pertanggungjawaban tersebut dikenal sebagai *qualitative responsibility*, yaitu tanggung jawab yang timbul karena seseorang atau badan hukum memiliki kualitas, kapasitas, atau kedudukan tertentu yang menimbulkan kewajiban hukum, dalam hal ini bank sebagai penyelenggara layanan perbankan digital yang menguasai sistem dan data nasabah.

Perkembangan teknologi yang pesat menjadikan internet banking memiliki pangsa pasar tersendiri, khususnya bagi nasabah yang mengikuti perkembangan digitalisasi. Layanan ini memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi dibandingkan dengan transaksi konvensional yang dilakukan secara tatap muka di kantor bank. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat risiko yang tidak dapat dihindari, terutama risiko kebocoran data pribadi dan kejahatan siber. Oleh karena itu, bank wajib menyeimbangkan antara inovasi layanan dan penerapan sistem keamanan yang andal untuk melindungi data pribadi nasabah, sebagaimana prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) yang menjadi asas utama dalam kegiatan perbankan.Dalam hubungan antara bank dan nasabah, apabila nasabah mengalami kerugian akibat bocornya data pribadi, maka nasabah sebagai konsumen berhak mengajukan tuntutan atau gugatan terhadap pihak bank. Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban hukum untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami nasabah. Kewajiban tersebut ditegaskan dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran, khususnya Pasal 10, yang menyatakan bahwa penyelenggara wajib bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian konsumen yang timbul akibat kesalahan atau kelalaian penyelenggara.

Selain itu, kewajiban pertanggungjawaban bank juga diperkuat dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, yang menegaskan bahwa pengendali data pribadi wajib menjamin keamanan data pribadi dan bertanggung jawab atas setiap kerugian yang ditimbulkan akibat pelanggaran perlindungan data pribadi. Dengan demikian, bank sebagai pengendali data pribadi tidak dapat melepaskan tanggung jawabnya apabila terjadi kebocoran data nasabah akibat kelemahan sistem atau kelalaian dalam pengelolaan data.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban, bank pada prinsipnya telah menyiapkan mekanisme kompensasi atau ganti rugi bagi nasabah yang mengalami kerugian akibat penggunaan layanan internet banking. Namun, pemberian ganti rugi tersebut harus didasarkan pada kesepakatan yang telah disetujui sebelumnya oleh bank dan nasabah serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, diperlukan proses pembuktian terlebih dahulu untuk mengetahui penyebab terjadinya kerugian, apakah disebabkan oleh kesalahan sistem bank, perbuatan melawan hukum pihak ketiga, atau justru kelalaian nasabah sendiri. Dalam proses pembuktian tersebut, bank memiliki kewajiban utama untuk melakukan penyelidikan karena bank menguasai sistem teknologi dan data transaksi nasabah. Hal ini sejalan dengan prinsip *the burden of proof* yang dalam praktik perlindungan konsumen seringkali dibebankan kepada pelaku usaha.

Oleh sebab itu, ketika bank menerima laporan dari nasabah terkait kehilangan dana atau kebocoran data, bank wajib melakukan pemeriksaan terhadap riwayat transaksi,

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

log sistem, serta mekanisme pengamanan yang digunakan. Kewajiban ini merupakan implementasi dari prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya bank telah memiliki kesiapan dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah pengguna internet banking, baik melalui sistem pengamanan teknologi maupun prosedur layanan pengaduan. Bank, baik milik swasta maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN), terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dengan memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam bertransaksi. Namun demikian, nasabah juga dituntut untuk berperan aktif dengan selalu mencermati setiap transaksi yang dilakukan guna mencegah terjadinya kejahatan internet banking. Sebagai penyedia jasa keuangan, bank memiliki tanggung jawab berkelanjutan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas teknologi yang digunakan. Perlindungan hukum yang bersifat represif diwujudkan melalui penerapan sanksi administratif, perdata, maupun pidana terhadap pihak yang melanggar ketentuan hukum agar menimbulkan efek jera. Sementara itu, perlindungan hukum preventif dilakukan melalui upaya pencegahan, seperti pengawasan sistem keamanan secara internal dan eksternal, peningkatan literasi digital nasabah, serta penerapan standar keamanan informasi yang ketat guna menjamin keamanan transaksi internet banking.

Keberadaan peraturan perundang-undangan, termasuk Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi, memberikan jaminan bahwa sistem yang disediakan oleh bank memiliki kredibilitas tinggi dalam menjaga kerahasiaan data pribadi nasabah. Perlindungan hukum represif juga diberikan melalui mekanisme penegakan hukum apabila terjadi pelanggaran, sehingga hak-hak nasabah sebagai konsumen tetap terlindungi dalam penyelenggaraan layanan internet banking.

Mekanisme Pengaduan Nasabah terhadap Bank dalam Hal Tidak Terlindungi data Pribadi Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan

Perlindungan nasabah atas penyelenggaraan layanan perbankan digital dapat dilakukan dengan mencegah atau menanggulangi keadaan yang tidak diharapkan nantinya oleh nasabah melalui peraturan perundang-undangan, perlindungan ini dikenal dengan perlindungan preventif . Kemudian terdapat perlindungan terhadap nasabah atas keadaan yang tidak diinginkan diatas yang telah terjadi serta merugikan nasabah, sehingga perlu adanya upaya dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Perlindungan yang tujuannya menyelesaikan masalah atau sengketa yang timbul dikenal dengan perlindungan represif.

1. Perlindungan Preventif Terhadap PenggunaNasabah Layanan Perbankan Digital

Perlindungan nasabah yang sifatnya preventif secara umum dapat ditemukan dalam Undang- Undang No.10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Undang-Undang No.8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum. Perlindungan hukum yang diberikan oleh bank atas layanan perbankan digital jika dilihat berdasarkan UU Perbankan terdiri atas:

a. Penyediaan informasi mengenai kemungkinan timbulnya resiko kerugian nasabah terkait layanan perbankan digital, yang dimaksudkan agar akses untuk memperoleh informasi perihal kegiatan usaha dan kondisi bank menjadi lebih terbuka yang sekaligus menjamin adanya transparansi dalam dunia perbankan
b. Rahasia bank, yang dimaksudkan agar kepercayaan masyarakat lahir apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang data pribadi pengguna layanan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

perbankan digital ataupun data simpanan serta keadaan keuangan nasabah tidak disalahgunakan

c. Setiap bank wajib menjamin dana nasabah pengguna layanan perbankan digital yang disimpandi bank melalui dibentuknya Lembaga Penjamin Simpanan .

Selain itu, usaha pemerintah untuk melindungi nasabah perbankan secara umum juga dapat ditemukan dalam UU Perlindungan konsumen. Bank bertanggung jawab untuk melaksanakan amanat UU Perlindungan Konsumen, dalam penyelenggaraan perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital, bank bertanggung jawab untuk melaksanakan kewajiban-kewajiban sebagai pelaku usaha, diantaranya:

a. Menerapkan itikad baik saat menjalankan kegiatan usaha, termasuk layanan perbankan digital
b. Memberikan pelayanan kepada nasabah dengan benar, jujur dan tidak diskriminatif
c. Memberikan jaminan kualitas barang maupun jasa yang dipasarkan kemasyarakat atas ketentuan standar kualitas barang maupun jasa, termasuk layanan perbankan digital
d. Informasi mengenai kondisi jaminan barang maupun jasa wajib diberikan oleh bank secara benar, jelas dan jujur. Bank selaku pelaku usaha wajib memberikan penjelasanpenggunan, perbaikan dan pemeliharaan
e. Dalam hal menguji atau mencoba barang maupun jasa bank diwajibakan memberikan kesempatan serta memberikan garansi terhadap barang maupun jasa yang dipasarkan
f. Bank wajib memberi konpensasi, ganti rugi maupun penggantian atas kerugian akibat penggunaan dan pemamfaatan atas barang maupun jasa sesuai dengan perjanjian.

2. Perlindungan Represif Terhadap NasabahPengguna Layanan Perbankan Digital.

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah . Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat.Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan BI No.7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah menyebutkan “pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya potensi kerugian finansial pada nasabah yang diduga karena kesalahan atau kelalaian bank”. Peraturan BI No.10/10/PBI/2008 ini juga menyebutkan bank wajib menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan nasabah atau perwakilan nasabah melalui prosedur tertulis yang meliputi penerimaan pengaduan; penanganan dan penyelesaian pengaduan; serta pemantauan penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Pasal 1 angka 1, data pribadi adalah setiap data tentang individu yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan informasi lainnya, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui sistem elektronik dan/atau non-elektronik. Dalam konteks perbankan digital, data pribadi nasabah meliputi identitas diri, data keuangan, serta informasi lain yang berkaitan dengan aktivitas transaksi perbankan yang bersifat rahasia dan wajib dilindungi oleh pihak bank.

Dalam penyelenggaraan layanan internet banking, apabila terjadi penyebaran data pribadi nasabah tanpa persetujuan dari yang bersangkutan, maka dapat dinilai bahwa prinsip kerahasiaan bank sebagaimana diatur dalam peraturan perbankan belum diterapkan secara optimal. Bank sebagai pengendali data pribadi memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan data nasabah serta mencegah terjadinya kebocoran data yang dapat menimbulkan kerugian bagi nasabah. Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

mendorong hampir seluruh aktivitas manusia berbasis internet, termasuk dalam sektor jasa keuangan. Munculnya layanan perbankan digital, khususnya internet banking, memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Namun demikian, kemudahan tersebut harus diimbangi dengan sistem keamanan yang memadai. Apabila sistem keamanan tidak diterapkan secara optimal, maka berpotensi menimbulkan permasalahan hukum dikemudian hari, termasuk meningkatnya pengaduan dari nasabah akibat kebocoran data pribadi.

Berdasarkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan**,** Pasal 1 angka 6, pengaduan adalah ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disampaikan kepada pelaku usaha jasa keuangan atas kerugian atau potensi kerugian yang dialami akibat penggunaan produk dan/atau layanan jasa keuangan. Pengaduan tersebut dapat disampaikan secara lisan maupun tertulis dan wajib ditindaklanjuti oleh bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan, termasuk dalam penyelenggaraan layanan perbankan digital.

Ketentuan peraturan perundang-undangan mewajibkan setiap bank untuk memenuhi hak nasabah, salah satunya dengan memberikan respons yang cepat, tepat, dan transparan atas pengaduan yang diajukan oleh nasabah, khususnya terkait kebocoran data pribadi. Nasabah pengguna internet banking yang mengalami kerugian akibat penyalahgunaan data pribadi berhak mengajukan pengaduan kepada bank penyedia layanan tersebut sebagai bentuk perlindungan hukum atas hak-haknya.

Pengaduan nasabah dapat diajukan melalui dua mekanisme, yaitu secara lisan dan secara tertulis, dengan memuat uraian singkat mengenai permasalahan yang dialami beserta bukti pendukung. Apabila bank tidak menyelesaikan pengaduan nasabah dalam jangka waktu yang telah ditentukan, maka bank dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Meskipun layanan perbankan digital memberikan banyak manfaat dan efisiensi bagi nasabah, risiko kejahatan siber tetap tidak dapat dihindari. Bank sebagai lembaga keuangan yang memiliki sistem pengamanan ketat tetap memiliki kewajiban untuk melayani setiap pengaduan nasabah terkait kerugian yang timbul akibat penggunaan layanan perbankan digital. Hal tersebut diatur secara tegas **dalam** Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah, khususnya Pasal 2 ayat (1) dan ayat (2), yang menyatakan bahwa bank wajib memiliki dan melaksanakan prosedur tertulis dalam penyelesaian pengaduan nasabah.

Apabila nasabah atau perwakilannya mengajukan pengaduan dengan membawa dokumen pendukung, bank wajib melakukan verifikasi terhadap kelengkapan dokumen tersebut. Dalam hal dokumen belum lengkap, bank wajib memberitahukan kepada nasabah mengenai kekurangan dokumen dimaksud dan memberikan waktu paling lama 20 (dua puluh) hari kerja untuk melengkapi kekurangan tersebut, dengan mempertimbangkan kondisi dan kendala yang dialami oleh nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki hak hukum untuk mengajukan pengaduan apabila mengalami kebocoran data pribadi dalam penggunaan layanan internet banking. Kelengkapan dan kebenaran dokumen menjadi syarat penting dalam proses pengaduan guna memperlancar penyelesaian sengketa. Bank wajib bersikap responsif dan profesional dalam menangani pengaduan nasabah guna menjaga kepercayaan publik dan kredibilitas lembaga perbankan.

Dalam rangka memberikan perlindungan hukum yang lebih luas, pemerintah melalui Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan kewenangan

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

kepada lembaga pengaduan dan mekanisme mediasi perbankan untuk menelaah dan menyelesaikan sengketa antara nasabah dan bank. Selain itu, sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat terus dilakukan agar nasabah memahami hak dan kewajibannya, termasuk kemungkinan penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dalam berbagai transaksi, seperti pembukaan rekening, pemberian kredit, dan layanan perbankan lainnya. Pengaturan penyelesaian pengaduan nasabah juga diatur dalam Surat Edaran OJK No.2/SEOJK.07/2014 Tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen Pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Di dalam peraturan ini menyebutkan, bahwa bank dalam menyelesaikan pengaduan wajib disertai dengan pernyataan maaf serta menawarkan ganti rugi (*Redress/Remedy*) apabila nasabah tersebut mengalami kerugian materiil. Menyangkut upaya perlindungan nasabah pengguna layanan perbankan digital yang dilakukan oleh bank sebagai penyedia layanan sebenarnya merupakan bentuk pertanggungjawaban pihak bank kepada nasabah yang mengalami kerugian. Pertanggungjawaban ini dimaksudkan untuk melindungi hak nasabah sesuai amanat UU Perbankan, UU Perlindungan Konsumen dan Peraturan OJK No.13/POJK.03/2021. Pertanggungjawaban ini juga dimaksudkan untuk mengurangi potensi risiko turunya reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga tidak menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank penyedia layanan perbankan digital.

Dalam kasus nasabah digital banking tersebut pemenuhan terhadap perlindungan nasabah dan tanggung jawab bank telah terdapat undang-undang yang menjamin tentang kepastian hukum bagi nasabah itu sendiri yaitu Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (selanjutnya disebut UUPK) atau Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 1 Tahun 2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Selain adanya pengaturan mengenai perlindungan nasabah juga telah terdapat beberapa pengaturan dasar mengenai tindak kejahatan perbankan dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Namun bukan berarti dengan tidak terdapatnya ganti rugi kepada nasabah atas hal tersebut, bank dapat berleha-leha. Tanggung jawab yang dimaksud yaitu dengan adanya kasus tersebut bank harus mengembalikan rasa percaya lagi kepada masyarakat.

a. Berdasarkan Pasal 1 angka (16) disebut UU Perbankan yang dimaksud dengan nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Dalam dunia perbankan, nasabah merupakan konsumen yang harus mendapatkan pelayanan dengan baik dan mempunyai peranyang sangat penting dari hidup matinya dari suatu bank.

Masih lemahnya norma hokum yang mengatur tugas pengawasan oleh Otoritas Jasa Keuangan yang dapat dilihat pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan, menjabarkan kewenangan tugas peraturan otoritas jasa keuangan, sedangkan pada Pasal 9 menjabarkan otoritas jasa keuangan dalam melaksanakan tugas pengawasan, akan tetapi dalam Pasal tersebut terdapat kelaburan norma antara tugas pengawasan dan pengaturan, dimana dalam Pasal 9 huruf (a), yakni, Otoritas Jasa Keuangan mempunyai wewenang menetapkan kebijakan operasional menetapkan pengawasan terhadap kegiatan jasa keuangan, yang seharusnya merupakan tugas pengaturan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai *Keamanan dan Perlindungan Informasi Pribadi Nasabah dalam Aktivitas Transaksi Perbankan Digital*, dapat disimpulkan sebagai Tanggung jawab bank digital terhadap nasabah yang dirugikan akibat kebocoran data pribadi pada prinsipnya telah diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan**,** antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

Perbankan, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, serta sejumlah Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK). Bank sebagai penyelenggara layanan digital memiliki kewajiban menerapkan prinsip kehati-hatian dan sistem pengamanan teknologi informasi untuk melindungi data dan dana nasabah. Kebocoran data pribadi yang mengakibatkan kerugian nasabah**,** bank pada prinsipnya dapat dimintakan pertanggungjawaban hukum, sepanjang dapat dibuktikan bahwa kerugian tersebut timbul akibat kelalaian bank dalam menjaga keamanan sistem, lemahnya pengawasan internal, atau tidak optimalnya penerapan standar keamanan teknologi informasi. Namun demikian, tidak seluruh kerugian nasabah selalu disebabkan oleh kesalahan bank, karena dalam praktik terdapat pula kerugian yang timbul akibat kelalaian nasabah sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Bank Indonesia. (2008). Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah. Jakarta: Bank Indonesia.

Bank Indonesia. (2014). Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014 tentang Perlindungan Konsumen Jasa Sistem Pembayaran. Jakarta: Bank Indonesia.

Indonesia. (1999). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia. (1998). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia. (2011). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia. (2022). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Indonesia. (2023). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengembangan dan Penguatan Sektor Keuangan. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan. (2013). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2014). Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 tentang Pelayanan dan Penyelesaian Pengaduan Konsumen pada Pelaku Usaha Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2018). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 18/POJK.07/2018 tentang Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2021). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 13/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Produk Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor

E-ISSN : 2962-9713
P-ISSN : 2963-928X

11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 22 Tahun 2023 tentang Pelindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2023). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 tentang Layanan Digital oleh Bank Umum. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Republik Indonesia. (2019). Kitab Undang-Undang Hukum Perdata (Burgerlijk Wetboek). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.