

Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Data Pribadi Nasabah

Khairil Fahmi¹, Muhammad Akbar²

¹ Universitas Amir Hamzah Medan

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 17, 2025

Revised January 19, 2025

Accepted January 29, 2025

Available online 31 January, 2025

Kata Kunci:

Perlindungan Hukum, Data Pribadi, Nasabah.

Keywords

Legal Protection, Personal Data, Customers.



*This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda*

ABSTRAK

Pelaku dunia digital yang ada di berbagai sudut belahan dunia membutuhkan apa yang disebut dengan ruang elektronik untuk aktifitasnya. Salah satu perkembangan yang sangat pesat saat ini yaitu perkembangan di bidang teknologi informasi, yang diterapkan didalam dunia perbankan antara lain internet banking. Internet Banking kini bukan lagi istilah yang asing bagi masyarakat Indonesia, hal tersebut disebabkan oleh banyaknya perbankan nasional yang menggunakan layanan internet banking, internet atau yang disebut pula dengan *Cyberspace*, sesungguhnya dapat diartikan sebagai ruang entitas elektronik (*netters*) berinteraksi. Internet banking memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran pembayaran secara online. Internet banking juga memberikan akomodasi kegiatan perbankan melalui jaringan komputer kapan saja dan dimana saja dengan cepat, mudah dan aman karena didukung oleh sistem pengamanan yang kuat. Hal ini berguna untuk menjamin keamanan dan kerahasiaan data serta transaksi yang dilakukan oleh nasabah. Selain itu, dengan internet banking, bank bisa meningkatkan kecepatan layanan dan jangkauan dalam aktivitas perbankan. Dalam perkembangan teknologi perbankan seperti internet banking, pihak bank harus memperhatikan aspek

perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah. Penyalahgunaan privacy data atau data pribadi seseorang di internet sebagian besar lebih mengarah ke hal-hal yang bersifat komersial, tetapi tidak menutup kemungkinan pula penyalahgunaan data pribadi seseorang di tujukan untuk hal-hal lainnya yang merugikan.

ABSTRACT

Digital world players in various corners of the world need what is called electronic space for their activities. One of the very rapid developments today is the development in the field of information technology, which is applied in the banking world, including internet banking. Internet Banking is no longer a foreign term for the Indonesian people, this is due to the many national banks that use internet banking services, the internet or what is also called *Cyberspace*, can actually be interpreted as a space for electronic entities (*netters*) to interact. Internet banking allows customers to make payments online. Internet banking also provides accommodation for banking activities through computer networks anytime and anywhere quickly, easily and safely because it is supported by a strong security system. This is useful for ensuring the security and confidentiality of data and transactions made by customers. In addition, with internet banking, banks can increase the speed of service and reach in banking activities. In the development of banking technology such as internet banking, banks must pay attention to aspects of customer protection, especially security related to customer privacy. Misuse of privacy data or personal data of a person on the internet is mostly directed towards commercial matters, but it does not rule out the possibility of misuse of a person's personal data being aimed at other things that are detrimental

PENDAHULUAN

Persoalan privacy dari para pengguna internet yaitu adanya program cookies. Program ini dapat menelusuri kegiatan pengguna internet, seperti alamat website apa saja yang dikunjungi, berapa lama seseorang melakukan browsing di website tersebut, dan berbagai data kegiatan lainnya. Program cookies ini dapat memungkinkan terjadinya pengambilan berbagai data pribadi dari para pengguna internet biasanya ditujukan terhadap keterangan pribadi seseorang yang tersimpan pada formulir data pribadi yang tersimpan secara computerized, yang apabila diketahui oleh orang lain maka dapat merugikan korban secara materil maupun immaterial, seperti nomor kartu kredit, nomor PIN ATM, cacat atau

*Corresponding author

Email: fahmidaulay4@gmail.com

penyakit tersembunyi dan sebagainya. Data yang ada tersebut diberikan kepada pihak lain, yang kemudian pihak tersebut dapat menggunakannya untuk berbagai kepentingan pihak yang dapat merugikan pengguna internet. Contoh kasus yang terjadi adalah pembobolan dana simpanan nasabah bank mandiri yang dilakukan oleh pihak yang tidak bertanggungjawab yang berasal dari beberapa negara termasuk malaysia dan kanada. Dan adanya situs palsu Klik BCA.

Permasalahan mengenai privacy merupakan hak bagi setiap orang dalam arti seseorang tidak boleh dengan leluasa masuk ke dalam wilayah privacy orang lain. Perlindungan hukum data pribadi nasabah dalam layanan internet banking menjadi suatu permasalahan yang perlu diketahui oleh pihak-pihak yang terlibat dalamnya, terutama bagi pihak nasabah. Hal ini bertujuan agar kepentingan nasabah atas data pribadi yang mereka miliki dalam penyelenggaraan internet banking menjadi terlindungi. Keberadaan pengaturan dengan pendekatan self regulation tidak menjadi suatu instrumen yang benar-benar dapat memberikan perlindungan penuh terhadap data pribadi nasabah. Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah pun menjadi hal yang perlu diketahui terlebih terkait dengan kerahasiaan bank. Ketidaktahuan atas bentuk perlindungan yang diberikan terhadap pelanggaran yang terjadi khususnya dalam konteks perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah, menjadikan hal tersebut lemah penegakannya.

KAJIAN PUSTAKA

Data pribadi atau privacy data nasabah dalam internet banking merupakan salah satu hal yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap bank. Privacy dalam internet banking merupakan permasalahan yang harus dijaga kerahasiaannya oleh bank, melihat pada ketentuan Pasal 26 ayat (1) Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik terdapat pembahasan secara singkat perlindungan mengenai data pribadi. Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah merupakan salah satu peraturan yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia dengan menimbang bahwa transparansi terhadap penggunaan data pribadi yang disampaikan nasabah kepada bank diperlukan untuk meningkatkan perlindungan terhadap hak-hak pribadi nasabah dalam berhubungan dengan bank, serta dalam rangka memberikan perlindungan terhadap penggunaan data pribadi nasabah. Peraturan-peraturan yang ada tersebut erat kaitannya dengan permasalahan mengenai data pribadi nasabah yang apabila dilihat termasuk rahasia bank. Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dapat dilakukan dengan pendekatan self regulation dan government regulation. Perlindungan hukum preventif atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan internet banking dengan pendekatan self regulation pada dasarnya dilihat dari aspek pendekatan pengaturan hukum secara internal dari penyelenggaraan layanan internet banking itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian ini menggunakan konsep legis positivis yang menyatakan bahwa hukum adalah edentik dengan norma-norma tertulis yang dibuat dan diundangkan oleh lembaga-lembaga atau pejabat berwenang. Selain itu konsep ini juga memandang hukum sebagai sistem normatif yang bersifat otonom, tertutup dan terlepas dari kehidupan masyarakat. Sumber data yang diambil dari bahan Hukum Sekunder yaitu semua publikasi tentang hukum yang merupakan dokumen yang tidak resmi, yakni berupa buku-buku, hasil penelitian dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan penelitian. Pengumpulan data dilakukan dengan memperoleh bahan yang sesuai dan mencakup permasalahan dalam penelitian hukum ini, maka penulis menggunakan bahan melalui studi kepustakaan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan, buku-buku, dokumen resmi, publikasi dan hasil penelitian. Analisa data yang diperoleh dari studi kepustakaan itu dianalisis secara deskriptif kualitatif, dengan cara menginterpretasikan data menjadi data yang tersusun secara ringkas. Pada akhirnya hasil metode ini diuraikan dalam bentuk kata-kata guna menarik kesimpulan untuk menggambarkan jawaban dari permasalahan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk dapat mengakses internet banking, nasabah harus memasukan terlebih dahulu User ID dan PIN internet banking untuk setiap transaksi yang paling bersifat finansial, dari sini dapat dianalisa bahwa upaya melindungi data pribadi nasabah terdiri dari perlindungan data atas yang dikumpulkan, dimanfaatkan atau digunakan untuk keperluan transaksi dari nasabahnya. Perlindungan hukum bagi nasabah atas data pribadi yang mereka miliki suatu hal yang perlu diketahui terutama bagi pihak nasabah sendiri. Bank Indonesia sebagai regulator dan pengawas kegiatan perbankan di indonesia mengeluarkan Peraturan Bank Indonesia Nomor 9/15/PBI/2007 Tentang Penerapan Manajemen Risiko dalam

Penggunaan Teknologi Informasi Pada Bank Umum, agar setiap bank yang menggunakan teknologi informasi khususnya internet banking, dapat meminimalisir risiko-risiko yang timbul sehubungan dengan kegiatan tersebut. Peraturan tersebut digunakan karena di Indonesia sampai saat ini belum memiliki peraturan yang secara khusus mengatur mengenai internet banking, disisi lain internet banking dalam pelaksanaan kegiatannya menggunakan teknologi informasi yang dalam pemanfaatannya teknologi informasi tersebut memerlukan suatu pengaturan atas risiko-risiko yang terjadi, maka dibuatlah manajemen risiko yang diatur oleh Bank Indonesia.

Adapun mekanisme pengaduan nasabah diatur pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 jo Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah yang diberikan oleh pihak Bank Indonesia yaitu :

1) Cara menyampaikan pengaduan ke bank:

- a) Secara lisan : melalui telepon, termasuk call center (pelayanan 24 jam) yang disediakan oleh bank, atau datang ke cabang bank terdekat.
 - b) Secara tertulis : menyampaikan surat resmi yang ditujukan kepada bank dengan cara diantar langsung, dikirim melalui facsimile, atau melalui pos ke bank, atau melalui email atau website bank. Pengaduan secara tertulis wajib dilengkapi fotokopi identitas dan dokumen pendukung lainnya seperti: bukti setoran atau penarikan, bukti transfer, rekening koran, dan atau dokumen lainnya yang berkaitan dengan transaksi yang dilakukan dan atau pengaduan yang akan disampaikan.
 - c) Perwakilan Nasabah, menyerahkan : fotokopi bukti identitas nasabah dan perwakilan nasabah, surat kuasa dari nasabah kepada perwakilan nasabah yang menyatakan bahwa nasabah memberikan kewenangan bertindak untuk dan atas nama nasabah. Jika perwakilan nasabah adalah lembaga atau badan hukum maka harus dilampiri dengan dokumen yang menyatakan dari pihak yang berwenang untuk mewakili lembaga atau badan hukum tersebut.
- 2) Penerimaan Pengaduan oleh Bank, yaitu : bank menerima setiap pengaduan yang diajukan oleh nasabah dan atau perwakilan nasabah baik secara lisan maupun tertulis, bank memberikan penjelasan mengenai kebijakan dan prosedur penyelesaian pengaduan pada saat nasabah dan atau perwakilan nasabah mengajukan pengaduan, bank memberikan tanda terima, jika pengaduan diajukan secara tertulis, seluruh kantor bank dapat menerima pengaduan nasabah.

1. KESIMPULAN

Pertama, dari segi pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking pada dilakukan mulai tahap-tahap pra transaksi, tahap pada saat terjadinya transaksi, maupun pada saat pasca transaksi. Pelaksanaan perlindungan nasabah pengguna internet banking yang dilakukan melalui penerapan transparansi produk internet banking belum sepenuhnya dilakukan karena belum menginformasikan antara lain risiko produk, prosedur pengaduan jika terjadi permasalahan, dan batasan ganti rugi yang akan diberikan. Aspek perlindungan terhadap data pribadi nasabah dilakukan melalui pendekatan self regulation dan government regulation. Perlindungan terhadap penyelesaian sengketa dilakukan dengan tersedianya beberapa pilihan media baik melalui jalur luar pengadilan maupun melalui pengadilan. Dari segi keamanan juga perlu untuk ditingkatkan terutama mulai dari sistem peralatannya dalam pengoperasian website, PIN, User ID, dan pencegahan terhadap virus. Sehingga diperlukan pengawasan yang lebih baik dalam hal tersebut. Kedua, dalam upaya hukum yang dilakukan, nasabah dapat melewati langkah-langkah yang ditempuh yaitu: nasabah dapat melakukan langkah pertama adalah melakukan pengaduan ke pihak bank dalam pelayanan pengaduan nasabah yang diatur pada PBI No.7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah dan dapat juga mengajukan pengaduan ke Otoritas Jasa Keuangan yang diatur pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013. Langkah kedua yang dilakukan adalah dengan menggunakan upaya mediasi. Dalam hal ini upaya mediasi telah disediakan oleh pihak perbankan, yang terdapat pada Peraturan Bank Indonesia (PBI) No. 8/5/PBI/2006 jo PBI NO.10/10/PBI/2008 tentang Mediasi Perbankan.

REFERENSI

- Inaini, Yusran, 2009, Hak Cipta dan Tantangannya di Era Cyber Space, Ghalia Indonesia, Bogor.
- Sitompul, Asril, 2001, Hukum Internet (Pengenalan Mengenai Masalah Hukum Di Cyberspace), Bandung: Penerbit PT Citra Aditya Bakti.
- Raharjo, Budi, 2001, Makalah dengan judul Aspek Teknologi Dan Keamanan Dalam Internet Banking, PT Indosics.
- Riswandi, Budi Agus, 2003, Hukum dan Internet di Indonesia, Yogyakarta: Penerbit UII Press.

Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi.
Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah.
Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI 2008 Perubahan atas Peraturan Bank Indonesia Nomor 8/5/PBI/2006 dan Surat Edaran Bank Indonesia Nomor 8/14/DPNP tentang Mediasi Perbankan.
Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.