

## **PENEGAKAN HUKUM TERHADAP PENYALAHGUNAAN DATA NASABAH BANK DI ERA KEETERBUKAAN INFORMASI**

Natanael Rolas Midian Simbolon <sup>1)</sup>

Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Jakarta, Indonesia <sup>1)</sup>

Corresponding Author:

[naelsymbolon23@gmail.com](mailto:naelsymbolon23@gmail.com) <sup>1)</sup>

### **Abstrak**

Implementasi peraturan kerahasiaan bank bertujuan untuk melindungi privasi klien sehubungan dengan status keuangan mereka. Selain itu, juga melayani kepentingan bank dengan menumbuhkan kepercayaan dan memastikan kelangsungan operasinya. Pengaturan rahasia bank di Indonesia diatur dalam Pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Menurut Pasal 40 UU Perbankan, bank wajib menjaga kerahasiaan informasi mengenai depositan dan simpanannya. Perlindungan hukum mengacu pada penyediaan perlindungan, yang mencakup tindakan proaktif dan reaktif, yang secara lisan atau tekstual digunakan untuk menegakkan dan menegakkan undang-undang hukum Pada Pasal 2 huruf d POJK Pelindungan Konsumen Sektor Jasa diterangkan bahwasanya salah satu prinsip perlindungan konsumen yakni kerahasiaan dan keamanan data/informasi Konsumen, akan tetapi Jika merujuk pasal 31 ayat (2) huruf b, terkait dengan pengecualian kerahasiaan data nasabah boleh apabila ada perintah peraturan perundang-undangan, dalam Pasal 40 ayat (1) UU Perbankan yang mengatakan bahwasanya bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah penyimpan dan simpanannya.

**Kata kunci:** bank, perlindungan hukum, perlindungan konsumen

### **Abstract**

*The existence of bank secrecy provisions is intended for the benefit of customers in order to protect the confidentiality concerning their financial situation and also for the benefit of the bank itself so that the bank can be trusted and its survival is maintained. Bank secrecy in Indonesia is regulated in Article 40 of Law Number 10 of 1998 concerning Amendments to Law Number 7 of 1992 concerning Banking. Article 40 of the Banking Law emphasizes that banks are obliged to keep information about depositing customers and their deposits confidential. Legal protection is a protection given to legal subjects in the form of devices that are both preventive and repressive, both oral and written in order to enforce the rule of law In Article 2 letter d of the POJK for Consumer Protection in the Services Sector, it is explained that one of the principles of consumer protection is the confidentiality and security of consumer data/information, but if you refer to article 31 paragraph (2) letter b, related to the exception of the confidentiality of customer data, it is possible if there is a statutory order, in Article 40 paragraph (1) of the Banking Law which says that banks are obliged to keep information about depositing customers and their deposits confidential.*

**Keywords:** bank, legal protection, consumer protection

## **PENDAHULUAN**

### **History:**

Received : 25 Agustus 2023

Revised : 10 Oktober 2023

Accepted : 23 Desember 2023

Published: 25 Desember 2023

**Publisher:** LPPM Universitas Darma Agung

**Licensed:** This work is licensed under

Attribution-NonCommercial-No

Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)



Salah satu instrument yang penting dalam menjaga keseimbangan, perkembangan serta pertumbuhan ekonomi nasional adalah sektor perbankan. Bank harus mendapat kepercayaan dari masyarakat, karena jika masyarakat tidak menaruh kepercayaan pada suatu bank, maka masyarakat akan mengalihkan aset dari bank tersebut. Rahasia nasabah juga perlu dijaga oleh bank untuk meningkatkan rasa percaya dan menciptakan rasa aman karena kerahasiaan asetnya dapat dijamin oleh bank (Simatupang, 2019).

Prinsip kerahasiaan perbankan telah menjadi landasan di dunia perbankan karena dunia perbankan memiliki aktivitas bisnis yang berbeda dengan dunia perdagangan. Bank menjalankan aktivitas bisnis atas dasar kepercayaan masyarakat dan atas dasar kepercayaan tersebut masyarakat mau menyimpan uangnya di bank dan siap menikmati jasa dunia perbankan. Perjanjian antara bank dengan nasabah tidak secara tegas mencantumkan klausula yang menjelaskan bahwa bank memiliki kewajiban untuk merahasiakan data nasabah. Pengenalan kepercayaan antara bank dengan nasabah dipahami sebagai kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah dan data nasabah tidak lagi menjadi nasabah bank.

Pengamanan data pribadi khususnya nasabah diatur dalam UU No. 19 Tahun 2016 yang mengubah UU No. 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Menurut Pasal 26 ayat 1 undang-undang ini, Setiap kali menggunakan media elektronik yang melibatkan informasi pribadi seseorang, diperlukan izin yang jelas dari individu terkait, dalam hal ini pelanggan yang memiliki data tersebut. Dalam penjelasan pasal 26 hak pribadi yang dimaksud, yakni:

1. Hak untuk menjalani kehidupan tanpa gangguan;
2. Hak untuk berinteraksi dengan individu lain tanpa rasa khawatir akan penyelidikan pribadi;
3. Hak untuk memperoleh informasi mengenai data dan aspek pribadi seseorang.

Adanya aturan tentang rahasia perbankan adalah untuk kepentingan nasabah dalam menjaga kerahasiaan keadaan keuangannya serta untuk kepentingan pribadi bank demi menumbuhkan kepercayaan nasabah dan terjaga keberlangsungan hidupnya. Pengaturan rahasia bank di Indonesia diatur dalam Pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998, tentang perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 yang khusus mengatur tentang perbankan. Pasal 40 UU perbankan mewajibkan bank untuk merahasiakan informasi tentang penyimpanan dan simpanan nasabahnya. Sebaliknya, Pasal 40 UU Perbankan menegaskan pengecualian dari kewajiban menjaga kerahasiaan untuk kepentingan negara, sebagaimana diuraikan dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A UU Perbankan. Dalam peraturan ini, bank wajib memberi akses informasi nasabahnya untuk membantu negara menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan aset nasabah pada bank tersebut. Namun tidak dapat dipungkiri bahwa bank terkadang menggunakan data nasabah untuk memasarkan dan mempromosikan produk perbankan seperti kartu kredit, asuransi dan produk perbankan lainnya.

Penelitian ini membahas masalah keamanan bank untuk kepentingan negara dan perlindungan nasabah yang sah.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang dipergunakan pada penelitian ini ialah penelitian hukum normatif, dan metode penelitian ini mengacu pada hukum positif dan peraturan tertulis (Benuf and Azhar, 2020). Didukung dengan alat pengumpulan data berupa studi dokumen, dan memanfaatkan studi kepustakaan dengan jenis data yang dipergunakan sebagai data sekunder dan mengembangkan materi dengan pendekatan kualitatif.

## **PEMBAHASAN DAN HASIL**

### **A. Pembahasan**

Perkembangan teknologi yang terjadi saat ini sangat cepat. Tentunya hal ini berpdampak pada seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk bidang keuangan. Salah satu dampak perkembangan teknologi di bidang keuangan adalah terdapat risiko *cyber threat*, termasuk risiko penyebaran data nasabah di era keuangan digital. Upaya untuk mencegah hal ini terjadi antara lain bekerja sama dengan negara lain untuk membuat regulasi yang dapat mencegah hal tersebut terjadi. IOSCO adalah salah satu organisasi yang aktif mengembangkan regulasi terkait perlindungan dan kontrol data. IOSCO melakukan survei terhadap bank asing, hasilnya menunjukkan bahwa sumber daya yang dimiliki oleh mereka tidak mencukupi untuk merekrut staf yang diperlukan untuk pengawasan dan pengaturan di sektor ini. Secara umum, Bank harus mengawasi pihak-pihak yang memiliki tingkat pengetahuan dan pengalaman yang diperlukan untuk membuat keputusan tertentu.

Masalah lain yang dihadapi adalah kemungkinan bahwa sistem tersebut belum memenuhi syarat untuk melakukan pemantauan yang efektif. Dibutuhkan pihak yang bertanggung jawab dan diberdayakan untuk mengawasi pasar guna menjawab tantangan perkembangan teknologi yang ada. Misalnya, dalam pengawasan perdagangan antar daerah dan transaksi mencurigakan, regulator pasar harus bertanggung jawab untuk memantau dan meningkatkan kapasitas pengawasan.

Sebagaimana yang telah dijelaskan di atas pengawasan terhadap data dilakukan kurangmaksimal dan otoritas pasar juga tidak melakukan pengawasan sesuai yuridiksi masing-masing. Koordinasi lintas batas antar tempat perdagangan dapat terjadi melalui keanggotaan organisasi internasional non pemerintah dan mengkoordinasikan pengembangan program Prosedur untuk mengidentifikasi kemungkinan aktivitas penipuan dan peretasan data dihindari dengan dibuatnya regulasi dan penandatanganan perjanjian baik bilateral maupun multilateral. Perjanjian dibuat setelah melakukan konsultasi, kerja sama dan prosedur untuk memungkinkan pengidentifikasian aktivitas penipuan pasar para anggota IOSCO. Regulator juga menandatangani perjanjian pengaturan lain dengan negara lain untuk bertukar

informasidengan tujuan mengawas pasar secara rutin.

IOSCO mendukung kerjasama pengawasan para anggotanya. Akan tetapi, hambatan untuk pengawas lintas batas diantaranya adalah beberapa negara kesulitan untuk melakukan perjanjian dan memperoleh informasi lintas batas. Pertimbangan lebih lanjut perlu untuk meningkatkan kemampuan setiap anggota dalam melakukan pengawasan lintas batas. Kemampuan untuk mengakses data yang diperlukan untuk mengawasi pasar merupakan bagian dari pengawasan sistem. Sistem pengawasan yang efektif harus memiliki setidaknya:

- a. Kemampuan untuk mendeteksi penggunaan perangkat manipulatif dalam pembelian dan penjualan di pasar;
- b. melakukan rekonstruksi. Otoritas yang tidak memiliki akses ke data pengawasan tidak dapat mengawasi pasar secara efektif.

Pada ASEAN Declaration of Human Rights pasal 21 secara tegas mengenai hak privasi, yaitu *“ Every individual possesses the entitlement to be exempt from capricious intrusion onto their privacy, family, domicile, or communication, which encompasses personal information, as well as from assaults on their dignity and standing. Every individual is entitled to legal protection from any form of interference or assault.”*

Hal ini menunjukkan bahwa ASEAN sangat fokus pada privasi, terutama di era keterbukaan informasi saat ini. Saat ini, di Indonesia belum ada peraturan khusus yang mengatur mengenai perlindungan informasi pribadi namun bukan berarti belum ada ketentuan hukum tentang perlindungan data pribadi, peraturan tersebut didistribusikan sesuai dengan karakteristik masing-masing industri dalam industri pemerintah. “Data pribadi” juga disebutkan serta diatur pada berbagai peraturan perundang-undangan, seperti: UU No. 23 Tahun 2006 jo. UU Administrasi Kependudukan No. 24 Tahun 2013, UU Kesehatan No. 36 Tahun 2009, UU Kearsipan No. 43 Tahun 2009, UU Informasi dan Transaksi Elektronik No. 11 Tahun 2008 (UU ITE) dan perubahannya. Untuk memperjelas, dalam kerangka sistem hukum nasional yang ada, terdapat mekanisme pengamanan untuk perlindungan privasi dan data pribadi. Kemudian, dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 dan Peraturan Pemerintah Nomor 80 Tahun 2019 yang juga mengatur tentang aspek perlindungan data pribadi, maka setiap penyelenggara sistem elektronik wajib mematuhi undang-undang perlindungan data pribadi yang diatur dalam peraturan tersebut. undang undang Undang. Dua peraturan pemerintah yang menjabarkan prinsip-prinsip perlindungan data pribadi berdasarkan kelaziman sudah dicantumkan dalam Pasal 2(5) PP No. 71 Tahun 2019 dan Pasal 33 PP No. 80 Tahun 2019 oleh Pemerintah, selain itu juga termuat ancaman sanksi administratif untuk ketidakpatuhan terhadap peraturan ini.

## **B. Hasil**

Dalam kasus hukum, kita mengenal konsep kewajiban hukum yang berhubungan

dengan tanggung jawab, yaitu individu bertanggung jawab secara hukum atas suatu perbuatan khusus, yaitu orang tersebut bisa dikenakan sanksi dalam hal hukum. dari tindakan yang berlawanan). Dalam bukunya yang berjudul Pengantar Hukum Telematika, Edmon Makarim memaparkan seperangkat gagasan tentang tanggung jawab hukum pelaku usaha. Konsep-konsep ini dapat dikategorikan sebagai berikut:

1. Prinsip Tanggung Jawab Berdasarkan Unsur Kesalahan (*Fault Liability/Liability based on Fault*) Prinsip ini mengatakan bahwasanya individu hanya bisa diminta pertanggungjawaban apabila terdapat unsur kesalahan. Prinsip ini tergambar dari ketentuan Pasal 1365 dan 1367 KUH Perdata. Pasal 1365 KUH Perdata menentukan bahwa dalam perbuatan melawan hukum harus ada 4 (empat) unsur pokok yang harus dipertanggungjawabkan secara hukum, yakni adanya perbuatan, unsur kesalahan, kerugian yang diderita dan hubungannya. Antara tindakan yang salah dan perilaku. kerugian. Definisi yang lebih luas dari perbuatan melawan hukum dapat ditemukan dalam kasus *Cohen-Lindenbaum Arrest of Hoge Raad*, secara khusus bahwa perbuatan melawan (*onrechtmatige daad*) adalah Tindakan atau kelalaian yang melanggar hak-hak individu lain atau melanggar norma-norma perilaku. serta kewajiban sosial.) Oleh karena itu, terdapat empat elemen yang menyebabkan suatu tindakan dapat diklasifikasikan sebagai perbuatan yang bertentangan dengan hukum, yakni :
  - a. tindakan tersebut melanggar hak-hak individu lain;
  - b. melanggar kewajiban hukum yang dimilikinya;
  - c. tidak sesuai dengan norma-norma kesopanan dan moral;
  - d. melanggar tuntutan yang harus dipatuhi dalam interaksi sosial masyarakat.

Berkaitan dengan asas ini timbul pertanyaan tentang konsep "objek hukum" sebagaimana diatur dalam pasal 1367 KUH Perdata. Dalam ranah doktrin hukum, dikenal konsep vicarious liability dan corporate liability. Vicarious liability mengacu pada prinsip hukum di mana pemberi kerja bertanggung jawab atas tindakan atau kesalahan yang dilakukan oleh individu di bawah pengawasan mereka. Dalam hal pengalihan hak asuh, tanggung jawab terkait juga dialihkan ke pihak penerima. Dalam konteks hubungan tenaga kerja, corporate liability memerlukan fokus yang tinggi pada kewajiban organisasi dan perusahaan terhadap karyawan mereka. Contoh ilustrasi berkaitan dengan hubungan hukum yang ada antara nasabah dan bank, dimana bank memikul tanggung jawab hukum eksklusif atas tindakan dan kinerja personelnnya yang dilakukan di tempat bank.

2. Prinsip Praduga Untuk Selalu Bertanggung Jawab (*Presumption of Liability Principle*) Prinsip tersebut berpendapat bahwasanya beban pembuktian terletak pada terdakwa yang dianggap bersalah kecuali mereka dapat memberikan bukti untuk membuktikan bahwa dia tidak bersalah (pembalikan beban pembuktian). Dalam konteks UU Perlindungan Konsumen ("UU PK"), Pasal 22 menekankan pada alokasi beban pembuktian dalam perkara pidana yang menyangkut

pelanggaran Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 UU PK . Ditetapkan bahwa tanggung jawab untuk membuktikan ada atau tidaknya kesalahan ada pada pelaku usaha.

3. Prinsip Praduga Untuk Tidak Selalu Bertanggung Jawab, Prinsip tersebut bertentangan langsung dengan prinsip kedua dan hanya berlaku dalam rentang transaksi yang sempit yang dapat dirasionalisasikan berdasarkan norma-norma masyarakat yang berlaku. Misalnya, seseorang yang mengkonsumsi air sungai yang tidak diolah dan kemudian jatuh sakit tidak dapat melakukan tindakan hukum terhadap pabrik yang terletak di dekat sungai. Dianjurkan baginya untuk terlebih dahulu memanaskan air sampai titik didihnya.
4. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak (*Strict Liability*) Prinsip ini berpendapat bahwa suatu tindakan dapat dikenai hukuman berdasarkan konsekuensi yang merugikan, tanpa memerlukan penyelidikan tentang adanya tujuan atau kelalaian. Prinsip ini menggarisbawahi hubungan kausal antara individu yang bertanggung jawab dan kesalahan yang dilakukan, sambil mengakui adanya *force majeure* sebagai faktor yang meringankan yang bisa membebaskan kesalahan.
5. Prinsip Tanggung Jawab Mutlak dalam hukum perliudungan konsumen diterapkan pada pihak produsen yang mengedarkan produk cacat yang berpotensi menyebabkan kerugian bagi konsumen (*product liability*).
6. Prinsip Tanggung Jawab Dengan Pembatasan, Para pelaku usaha seringkali menggunakan prinsip ini sebagai sarana untuk mengurangi besarnya tanggung jawab yang harus mereka tanggung. Praktik ini biasanya disebut sebagai penggabungan ketentuan eksonerasi di dalam perjanjian tipikal yang mereka buat. Oleh karena itu, mampu diambil kesimpulan jenis-jenis kewajiban yang diatur oleh UU PK ialah seperti di bawah ini:

a. *Contractual Liability*

Mengacu pada konsep hukum tanggung jawab perdata, yang timbul dari perjanjian atau kontrak yang dibuat oleh badan usaha. Kewajiban ini berkaitan dengan kewajiban perusahaan untuk mengkompensasi kerugian yang diderita oleh konsumen atas kerugian yang timbul sebagai dampak yang timbul secara langsung dari mengonsumsi produknya atau menggunakan layanan yang dia tawarkan.

b. *Product Liability*

Mengacu pada konsep pertanggungjawaban ketat, yang mensyaratkan tanggung jawab perdata langsung dari pelaku korporasi atas kerugian yang diderita konsumen akibat penggunaan produk yang mereka produksi. Kewajiban ini diberlakukan dalam situasi di mana tidak ada hubungan kontraktual, terkadang disebut sebagai *no privity of contract*, antara entitas komersial dan pelanggan.

c. *Professional Liability*

Pada hubungan kontraktual, merupakan pencapaian yang dapat diukur, sehingga merupakan suatu *resultante agreement*, pertanggungjawaban badan usaha didasarkan pada tanggung jawab profesional melalui pemanfaatan tanggung jawab perdata atas perjanjian/kontrak (*contractual liability*) badan usaha sebagai penyedia. layanan untuk mengkompensasi konsumen atas kerugian yang terjadi.

*d. Criminal Liability*

Peran pelaku korporasi dalam menjaga keamanan publik dalam hubungan dengan negara terutama didasarkan pada tanggung jawab pidana (*criminal liability*).

### **C. Pertanggungjawaban Bank Terhadap Nasabah Bank**

Isu pengamanan konsumen perbankan belum cukup mendapat perhatian dalam kerangka sistem perbankan nasional. Pilar Keenam Arsitektur Perbankan di Indonesia memberikan penekanan khusus pada masalah perlindungan dan pemberdayaan nasabah. Informasi tersebut di atas menyoroti dedikasi Bank Indonesia dan perbankan dalam mengutamakan perlakuan yang adil terhadap konsumen perbankan dalam Arsitektur Perbankan Indonesia, dengan tujuan untuk melindungi kepentingan mereka. Dalam praktiknya, sering diamati bahwa nasabah umumnya dianggap berada dalam posisi rentan atau dirugikan selama terjadi konflik antara bank dan nasabahnya, yang mengakibatkan konsekuensi yang merugikan bagi nasabah. Untuk menjawab tantangan tersebut, perbankan dan masyarakat secara kolaboratif akan melakukan berbagai inisiatif yang bermaksud guna meningkatkan upaya perlindungan bagi nasabah atau konsumen perbankan. Tujuan utamanya ialah pembentukan sistem penyelesaian keluhan nasabah, pembentukan entitas mediasi perbankan, peningkatan transparansi informasi produk, dan penyediaan inisiatif pendidikan yang berkaitan dengan produk dan layanan bank kepada masyarakat luas. Implementasi ombudsman untuk nasabah perbankan merupakan inisiatif baru di antara beberapa program yang sedang dipertimbangkan. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya organisasi khusus yang menangani konflik yang timbul antara bank dan pelanggan mereka, situasi yang berbeda dari banyak negara lain.

### **D. Bentuk Pertanggung Jawaban Pidana**

Rahasia perbankan diatur dalam berbagai pasal UU Perbankan. Hal ini dapat ditemukan dalam Pasal 40, 41, 41A, 42, 43, 44, 44A dan Pasal 45 UU No. 10 Tahun 1998. Sistem perlindungan yang ditetapkan oleh UU Perbankan kita terbatas hanya pada nasabah dan tidak mencakup nasabah debitur. Ada beberapa pengecualian untuk sistem kerahasiaan ini, diatur oleh Pasal 41, 41A, 42, 43, 44 dan 44A, yang dalam Kasus, antara lain, berkaitan dengan proses pidana dan perdata. Hukuman atas pelanggaran kerahasiaan perbankan diatur dalam Pasal 47(2) UU Perbankan. Sanksi yang ditetapkan

menunjukkan sifat kumulatif (penjara plus denda). Sanksi pidana untuk pelanggaran rasisme di sektor perbankan berada pada kisaran penjara selama 2 hingga 4 tahun, dan denda yang ditentukan antara Rp 4 miliar hingga Rp 8 miliar.

Ketentuan tentang rahasia perbankan juga dapat dilihat dalam Pasal 47 ayat (1) UU Perbankan, yang mengatur tindakan memaksa bank atau pihak terkait untuk memberikan informasi. Rentang ancaman hukuman berkisar antara 2 tahun hingga 4 tahun penjara, yang diiringi oleh sanksi denda yang berfluktuasi antara 10 miliar hingga 200 miliar rupiah. Remy Syahdeni menganggap Pasal 47 sebagai delik formil. Hal ini sesuai dengan pendapat Remy Syahdeni, karena pemaksaan (termasuk oleh bank atau pihak terkait lainnya) untuk mengungkapkan rahasia perbankan bisa diklasifikasikan sebagai pelanggaran dengan sendirinya, tetapi bank atau pihak terkait tidak akan mengungkapkan informasi tersebut sebagai hasil paksaan

#### **E. Bentuk Pertanggung Jawaban Perdata**

Berkenaan dengan pertanggungjawaban perdata, Pasal 26 UU ITE mengatur bahwanya semua individu memiliki hak untuk mengajukan tuntutan terhadap pengumpulan informasi pribadi tanpa izin. Tindakan melanggar PDP setidaknya dapat menjadi dasar untuk mengajukan gugatan sebagai Perbuatan Melawan Hukum (PMH), baik berdasarkan pelanggaran hukum pidana (sebagaimana diatur dalam Pasal 1365 KUHP) atau karena kelalaian atau ketidakhadiran kewaspadaan (sebagaimana diatur dalam Pasal 1366 KUH Perdata). Pasal 3 UU ITE menunjukkan perlunya mematuhi prinsip kehati-hatian dan juga menetapkan kewajiban pada semua Penyelenggara Sistem Elektronik (PSE), baik dari sektor bisnis maupun pemerintahan, demi menjalankan tanggung jawab dalam menjaga akuntabilitas sistem elektronik, yang harus memiliki karakteristik dapat dipercaya, aman, serta bertanggung jawab.

#### **F. Mekanisme Penyelesaian Sengketa**

Jalan hukum awal dan paling tua untuk menyelesaikan konflik adalah melalui sistem peradilan, di mana masalah perbankan konvensional biasanya ditangani di pengadilan umum, sedangkan sengketa perbankan syariah biasanya ditangani di pengadilan agama. Jalur kedua kini melalui arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa, yang mengacu pada ketentuan UU Arbitrase dan Alternatif Penyelesaian Sengketa No. 30 Tahun 1999, kemudian otoritas jasa keuangan telah menuangkannya dalam rangkaian POJK yang merupakan bentuk khusus dari penyelesaian sengketa bank.

Abdurrahman Konoras berpendapat, dalam lingkup peradilan umum, tahapan suatu sengketa berubah menjadi perkara terjadi bila sudah masuknya surat gugatan ke pengadilan. Langkah-langkah tersebut adalah prosedur untuk menyusun surat gugatan, yang mencakup elemen-elemen seperti Posita (dasar gugatan) dan Petitum (pokok tuntutan). Penyelesaian masalah perbankan yang berkaitan dengan kepentingan

dan hak nasabah bank yang dirugikan akibat tindakan bank termasuk dalam ranah gugatan perdata. Namun perlu juga diperhatikan Peraturan Mahkamah Agung (PERMA) No. 1 Tahun 2016 tentang Prosedur Mediasi di Pengadilan, yang menentukan kewajiban penyelesaian sengketa secara mediasi, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 4 ayat (1) PERMA No. 1 Tahun 2016, bahwa “Semua sengketa perdata yang diajukan ke Pengadilan termasuk perkara perlawanan (*verset*), atas putusan *verstek* dan perlawanan pihak berperkara (*partij verzet*) maupun pihak ketiga (*derden verzet*) terhadap pelaksanaan putusan yang telah berkekuatan hukum tetap, wajib terlebih dahulu diupayakan penyelesaian melalui mediasi, kecuali ditentukan lain berdasarkan Peraturan Mahkamah Agung ini.” Isi hukum PERMA No. 1 Tahun 2016, yang berkaitan dengan Prosedur Mediasi di Pengadilan, tampaknya memasukkan unsur-unsur penyelesaian sengketa baik di pengadilan maupun di luar pengadilan. Hal ini disebabkan konsep dan metodologi mediasi pada dasarnya melibatkan penyelesaian masalah di luar pengaturan pengadilan formal.

Penyelesaian perselisihan lebih lanjut yang timbul dari perselisihan antara nasabah bank yang mengajukan pengaduan diatur dalam penyelesaian perselisihan yang dituangkan dalam POJK No.18/POJK.07/2018. Ketentuan ini berkaitan dengan penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan. Proses resolusi memperhitungkan beberapa faktor dan adalah sebagai berikut:

- a. Tujuan utama dibentuknya Otoritas Jasa Keuangan ialah untuk memastikan efektifitas perlindungan terhadap kesejahteraan konsumen dan masyarakat dengan mengawasi semua aktivitas yang berlangsung di sektor jasa keuangan;
- b. Salah satu pendekatan pelaksanaan tindakan yang ditujukan untuk menjaga kepentingan konsumen ialah dengan mewajibkan penyedia jasa keuangan guna membentuk layanan pengaduan konsumen;
- c. Layanan pengaduan konsumen berfungsi sebagai platform guna menangani keluhan konsumen, yang mungkin melibatkan kerugian finansial yang diderita oleh pelanggan karena penggunaan produk dan/atau layanan yang ditawarkan oleh penyedia jasa keuangan;
- d. Mengingat faktor-faktor sesuai dengan yang dijelaskan pada huruf a hingga c, maka perlu dibentuk suatu kerangka regulasi, khususnya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan, terkait penyelenggaraan Layanan Pengaduan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

Sehubungan dengan keluhan yang diungkapkan oleh nasabah bank terkait jasa keuangan yang diduga menyebabkan kerugian, POJK No.18/POJK.07/2018 mengatur tiga pendekatan berbeda untuk menangani keluhan tersebut dan memfasilitasi penyelesaian sengketa. Pendekatan ini adalah sebagai berikut:

1. penyelesaian permasalahan tersebut terutama dilaksanakan oleh pelaku internal di dalam industri jasa keuangan, khususnya perbankan;
2. masalah yang dihadapi dapat ditangani dan diselesaikan secara efektif dengan

menggunakan proses hukum di dalam sistem peradilan; dan

3. mencapai resolusi di luar hukum.

Rangkaian langkah-langkah untuk menangani sengketa informasi pribadi nasabah yang mengalami kerugian karena penyalahgunaan layanan perbankan dalam upaya melindungi data nasabah terdiri dari serangkaian tahapan berurutan. Tahapan tersebut meliputi pengajuan pengaduan, penerimaan pengaduan, fasilitasi mediasi, dan terakhir, penyelesaian sengketa. Langkah pertama yang perlu dilakukan nasabah ketika berhadapan dengan bank adalah mengajukan pengaduan sesuai dengan Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2006 juncto Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008.

Langkah-langkah yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia untuk mengatasi dan memitigasi kerugian, serta untuk memfasilitasi proses pemulihan bagi nasabah yang terkena dampak, dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Divisi Hukum akan memberikan advis hukum kepada Unit Kerja BRI untuk memitigasi risiko hukum baik yang menimpa nasabah maupun BRI.
- b. Jika Divisi IT mengidentifikasi kerentanan di dalam sistem yang mengakibatkan akses tidak sah ke data, tindakan yang tepat akan diterapkan:
  1. Apabila pihak internal BRI melakukan investigasi menyeluruh terhadap 17 penyebab dan motif tersebut, maka setiap dampak negatif yang besar terhadap situasi keuangan nasabah dan BRI akan dilaporkan kepada pihak berwajib
  2. Jika sumber masalah berasal dari entitas eksternal, sistem akan menjalani perbaikan yang diperlukan dan kemudian menghasilkan laporan terkait kejahatan dunia maya yang terkait dengan pencurian data.
- c. Untuk sementara, perlu dilakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap konsumen yang mengalami kerugian finansial untuk memastikan apakah kerugian tersebut bertentangan dengan syarat dan ketentuan yang ditetapkan oleh BRI. Ini termasuk contoh di mana pelanggan telah membagikan PIN mereka dengan pihak ketiga, sehingga memberi mereka akses ke akun mereka. Dalam hal kesalahan tersebut semata-mata disebabkan oleh bank, maka dapat disimpulkan bahwa BRI bertanggung jawab sepenuhnya atas kerugian finansial yang ditimbulkan oleh debitur. Namun demikian, dalam hal terjadi kesalahan nasabah, BRI tidak dapat memberikan jaminan sebagaimana diatur dalam syarat dan ketentuan yang diuraikan dalam proses pembuatan rekening, baik transaksi simpanan maupun pinjaman.
- d. Prosedur mediasi berfungsi sebagai tindakan lanjutan setelah pengaduan nasabah dalam hal tidak adanya kesepakatan penyelesaian sengketa karena ketidakpuasan nasabah terhadap layanan dan penyelesaian yang ditawarkan oleh bank. Bank Indonesia menjalankan fungsi mediasi perbankan dengan memfasilitasi proses kerjasama antara nasabah dan bank untuk memeriksa dan menyelesaikan permasalahan yang dipersengketakan. Tujuannya adalah untuk mencapai

kesepakatan sukarela atas satu atau lebih isu yang diperdebatkan, tanpa keterlibatan dari Bank Indonesia dalam hal rekomendasi atau keputusan. Penyelesaian konflik melalui mediasi perbankan dilaksanakan secara lugas, hemat biaya, cepat, serta efektif. Bank tidak menyarankan untuk melakukan tindakan hukum karena tidak ada kerugian finansial bagi konsumen. Selain itu, menetapkan tanggung jawab bank atas kebocoran data akibat kesalahan internal merupakan tantangan, oleh karena itu memberikan bukti yang terbatas bagi nasabah untuk mengajukan kasus hukum.

Dalam hal ketidakpuasan pelanggan terhadap penyelesaian yang ditawarkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk., Kantor Wilayah Semarang menyediakan metode penyelesaian sengketa. Pelanggan dapat memilih untuk mengajukan pengaduan ke Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Tindakan ini dilakukan sesuai dengan Peraturan Nomor 1/POJK.07/2014 yang dikeluarkan oleh Otoritas Jasa Keuangan, tentang pembentukan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di sektor jasa keuangan. Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS), yang beroperasi di bawah yurisdiksi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), bertanggung jawab untuk menerapkan berbagai upaya perlindungan konsumen yang mencakup inisiatif pendidikan, penyediaan informasi, dan fasilitasi layanan penyelesaian pengaduan. Prosedur penyelesaian sengketa yang dilakukan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) diuraikan sebagai berikut:

- a. Penerimaan pengaduan yang melibatkan ketidakpuasan konsumen yang timbul dari kerugian finansial aktual atau potensial yang disebabkan oleh kesalahan atau kelalaian pihak lembaga jasa keuangan, seperti bank, dalam menangani dana konsumen, penggunaan layanan, atau penyediaan produk.
- b. Penyelesaian pengaduan dilakukan melalui pemanfaatan proses mediasi, adjudikasi, dan arbitrase yang difasilitasi oleh pejabat LAPS yang telah ditunjuk oleh LAPS.
- c. Selanjutnya, baik Konsumen maupun Bank perlu mengadakan perjanjian fasilitasi, dimana keduanya sepakat untuk memilih proses penyelesaian sengketa yang dibantu oleh LAPS dan berkomitmen untuk mematuhi peraturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK. Pelaksanaan fasilitasi oleh OJK melalui LAPS harus diselesaikan dalam waktu maksimal 30 hari kerja sejak ditandatanganinya perjanjian fasilitasi. Namun, jangka waktu ini dapat diperpanjang untuk tambahan 30 hari kerja, tergantung kesepakatan bersama antara Konsumen dan Bank. Kesepakatan yang timbul dari prosedur fasilitasi yang dilakukan oleh OJK melalui LAPS dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani bersama oleh konsumen dan bank. Sesuai dengan SEBI No. 8/2006, akta perjanjian tersebut berstatus mengikat dan wajib. Artinya, sengketa yang sudah selesai tidak dapat diajukan kembali untuk keperluan fasilitasi kembali di OJK melalui mekanisme LAPS. Selanjutnya, perjanjian ini berfungsi sebagai kerangka hukum yang

mengatur hak dan kewajiban konsumen dan bank. Ketidapatuhan terhadap penerapan ketentuan karena tindakan yang disengaja atau lalai. Asas ini menekankan adanya hubungan sebab akibat antara pihak yang bertanggung jawab dengan kesalahan yang dilakukan, dengan tetap mengakui adanya force majeure sebagai faktor yang meringankan yang dapat membebaskan tanggung jawab.

- d. Pelaksanaan fasilitasi oleh OJK melalui LAPS harus diselesaikan dalam waktu 30 hari kerja sejak ditandatanganinya perjanjian fasilitasi. Namun, jangka waktu ini dapat diperpanjang selama 30 hari kerja tambahan, dengan persetujuan bersama antara Konsumen dan Bank. Kesepakatan yang timbul dari prosedur fasilitasi yang dilakukan oleh OJK melalui LAPS didokumentasikan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani bersama oleh Konsumen dan Bank. Sesuai SEBI No. 8/2006, akta perjanjian tersebut berstatus konklusif dan dapat dilaksanakan, yang berarti bahwa masalah yang telah diatasi tidak bisa dibawa lagi untuk pemrosesan kembali melalui proses fasilitasi di OJK melalui LAPS. Peraturan ini berlaku sebagai ketentuan hukum bagi Konsumen dan Bank. Ketidapatuhan terhadap ketentuan yang tercantum dalam dokumen perjanjian merupakan pelanggaran serta bisa mengakibatkan tindakan hukum melalui proses pengadilan perdata.
- e. Dalam hal terjadi ketidaksepakatan, Konsumen dan Bank akan melanjutkan untuk meresmikan posisinya masing-masing dengan menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK. Selanjutnya, Konsumen berhak memulai proses litigasi perdata dengan mengajukan gugatan ke pengadilan yang sesuai.

## **SIMPULAN**

Pihak Bank maupun pihak yang terafiliasi wajib untuk patuh terhadap rahasia bank terutama kerahasiaan data nasabah dan tunduk pada peraturan yang berlaku. Masalah pertanggungjawaban perdata yang berkaitan dengan kelalaian atau kesalahan yang terjadi di dalam lembaga keuangan dapat dikaitkan dengan praktik manajemen bank. Tanggung jawab manajemen dibagi menjadi dua jenis yang berbeda, yaitu tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab perusahaan. KUHP memuat berbagai ketentuan yang dapat menjadi landasan untuk menjaga kepentingan konsumen. Ketentuan tersebut meliputi Pasal 263, 372, dan 374, di samping pasal-pasal lain yang relevan. Selain itu, peraturan dan undang-undang khusus perbankan yang berkaitan dengan masalah perbankan juga memasukkan ketentuan pidana. Kemanjuran melindungi konsumen bank tidak hanya bergantung pada penerapan eksklusif hukum perdata, yang meliputi hukuman dan proses untuk mendapatkan kompensasi. Ketentuan hukum tambahan, seperti yang terdapat dalam hukum pidana atau hukum tata usaha negara, mencakup tindakan pengaturan yang berpotensi untuk melindungi konsumen. Langkah-langkah ini mungkin melibatkan penerapan persyaratan perizinan yang lebih

ketat dan peningkatan prosedur pemantauan. Masalah perlindungan konsumen telah mendapat perhatian yang signifikan dalam keadaan saat ini, terutama karena penerapan langkah-langkah legislatif seperti Undang-Undang No. 8 Tahun 1999, yang secara khusus membahas masalah perlindungan konsumen. Namun, sangat penting untuk berhati-hati ketika menghubungkan tanggung jawab atas kelalaian atau kesalahan yang mungkin terjadi, untuk memastikan bahwa pelanggan menanggung beban kerugian yang diakibatkannya.

### **Saran**

Pengawasan yang dapat diterapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan terhadap rahasia bank yang bersangkutan dengan keterangan keuangan nasabah masih dinilai sangat terbatas. Maka dari itu perlunya perluasan syarat pengecualian pembukaan rahasia bank terkait keterangan keuangan nasabah penyimpan bagi Otoritas Jasa Keuangan dengan tujuan untuk pengawasan yang lebih efektif terhadap transaksi mencurigakan sebagai suatu langkah preventif

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bank Indonesia. 2020. Perkembangan Ekonomi Keuangan dan Kerja Sama Internasional
- Benuf, K. and Azhar, M. (2020) 'Metodologi penelitian hukum sebagai instrumen mengurai permasalahan hukum kontemporer', *Gema Keadilan*, 7(1), pp. 20–33
- Husein, Yunus. *Rahasia Bank dan Penegakan Hukum*. Pustaka Juanda Tigalima. Jakarta
- Hermansyah. 2000. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Iosco. 2013. *Technological Challenges to Effective Market Surveillance Issues and Regulatory Tools Final Report*, International Organization of Securities Commissions.
- Makarim, Edmon. 2022. *Pertanggungjawaban Hukum Terhadap Kebocoran Data Pribadi* Fakultas Hukum Universitas Indonesia  
<https://law.ui.ac.id/pertanggungjawaban-hukum-terhadap-kebocoran-data-pribadi-oleh-edmon-makarim/>.
- Murwadji, Tarsisius. 2015. *Antisipasi Pelarian Dana Asing ke Luar Negeri Melalui Perlindungan Kontraktual* *Pembukaan Rahasia Bank*. Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 2, No. 2
- Makarim, Edmon. 2005. *Pengantar Hukum Telematika*. Rajawali Pers. Jakarta
- Rosana. 2020. *Kebocoran Data Nasabah BRI Life Bukti Lemahnya Proteksi dan Regulasi*. Fokus Tempo.co
- Simatupang, H.B. (2019) 'Peranan perbankan dalam meningkatkan perekonomian indonesia', *JRAM (Jurnal Riset Akuntansi Multiparadigma)*, 6(2), pp. 136–146.

Natanael Rolas Midian Simbolon <sup>1)</sup>, **Penegakan Hukum Terhadap Penyalahgunaan Data Nasabah Bank Di Era Keeterbukaan Informasi**

- Singson, Gabriel C. 2001. Law and Jurisprudence on Secrecy of Bank Deposits. Ateneo Law Journal 46
- Syafa'at, M. Ali, Asshiddiqie, Jimly.2006. Teori Hans Kelsen tentang Hukum Konstitusi Press. Jakarta
- Talumewo, Franklin J. 2013. Pertanggungjawaban Bank terhadap Nasabah yang menjadi Korban Kejahatan Informasi dan Transaksi Elektronik (ITE). Lex Crimen. Vol. II/No. 1/Januari - Maret.