



**PERLINDUNGAN HUKUM BAGI KONSUMEN PERBANKAN DALAM
PENGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH (STUDI PADA PT BRI
KANTOR WILAYAH SEMARANG)**

Qatrunnada Ernanti*, Bambang Eko Turisno, Aminah
Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Diponegoro
E-mail : qatrunnadaernanti@gmail.com

ABSTRAK

Perlindungan hukum terhadap nasabah penting mengingat bank merupakan lembaga keuangan yang dalam pelaksanaannya tidak bisa lepas dari peran para nasabah, karena hubungan hukum nasabah dengan bank merupakan hubungan hukum yang tercipta atas dasar kepercayaan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui mekanisme penyelesaian penyalahgunaan data pribadi nasabah yang diperjualbelikan dalam rangka perlindungan konsumen perbankan dan mengetahui bentuk pengaturan serta pengawasan dari internal bank untuk menjamin kerahasiaan data pribadi nasabah agar tidak diperjualbelikan.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan yuridis empiris, yaitu penelitian hukum yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan yang khusus diadakan.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data pribadi nasabah yang dirugikan akibat penyalahgunaan jasa bank dalam rangka perlindungan data nasabah terbagi atas beberapa tahap yang dimulai oleh pengaduan, penerimaan pengaduan, mediasi dan penyelesaian. Bentuk prosedur pengawasan internal yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang dalam memberi perlindungan terhadap data diri nasabahnya adalah melalui *dual-control*.

Kata Kunci : bank, nasabah, data diri, perlindungan hukum

ABSTRACT

Legal protection of the customer is important considering the bank is a financial institution which in practice can not be separated from the role of the customer, because the customer legal relationship with the bank is a legal relationship that is created on the basis of trust. The purpose of this study was to determine the mechanism of settlement of misuse of personal data of customers who bought and sold in order to protect consumer banking and determine the form of internal regulation and supervision of banks to ensure the confidentiality of customers' personal data in order not to be traded.

This study uses empirical juridical approach, namely legal research conducted by conducting direct observation or without a tool against the symptoms of the subjects investigated done in real situations and in situations of special artificial held.

*Based on the research results that the dispute settlement mechanism of the personal data of customers harmed by misuse of bank services in order to protect customer data is divided into several stages initiated by complaints, receiving complaints, mediation and settlement. Forms of internal control procedures carried out by PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Semarang Regional Office in providing protection against personal data customers is through a *dual-control*.*

Keywords : bank, customer, personal data, legal protection

I. PENDAHULUAN

Bank sebagai suatu lembaga yang melindungi dana nasabah juga berkewajiban menjaga kerahasiaan terhadap dana nasabahnya dari pihak-pihak yang dapat merugikan nasabah. Dan sebaliknya masyarakat yang mempercayakan dananya untuk dikelola oleh bank juga harus dilindungi terhadap tindakan yang semena-mena yang dilakukan oleh bank yang dapat merugikan nasabahnya¹

Hubungan antara bank dengan nasabah ternyata tidaklah seperti hubungan kontraktual biasa. Akan tetapi dalam hubungan tersebut terdapat pula kewajiban bagi bank untuk tidak membuka rahasia dari nasabahnya kepada pihak lain maupun kecuali jika ditentukan lain oleh perundang-undangan yang berlaku. Hubungan antara bank dengan nasabahnya adalah mirip dengan hubungan lawyer dengan klien, atau hubungan antara dokter dengan pasiennya. Yaitu samasama mengandung kewajiban untuk merahasiakan data dari klien/nasabah/pasiennya. Sering juga untuk rahasia yang terbit dari hubungan seperti ini disebut dengan istilah "rahasia jabatan".²

Untuk Tidak dapat dipungkiri banyak keluhan-keluhan serta masalah-masalah yang terjadi di masyarakat mengenai perlindungan nasabah. Salah satu masalah yang sering dikeluhkan terus menerus adalah tidak adanya atau kurangnya perlindungan terhadap nasabah jika berhubungan dengan bank, baik nasabah debitur, nasabah deposan maupun nasabah non debitur – non deposan. Banyak kasus-kasus bank yang pernah terjadi menunjuk bahwa kedudukan para nasabah bank tidak dilindungi oleh hukum dan bahkan tidak

banyak mendapat sorotan dari masyarakat.³

Undang-Undang No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen telah mengatur hak dan kewajiban yang dimiliki oleh bank sebagai pelaku usaha seharusnya sudah dapat mencakup semua hak dan kewajiban para pihak. Cakupan dari perlindungan konsumen adalah mengatur hubungan hukum antara konsumen dengan pelaku usaha berikut hak – hak dan kewajiban – kewajiban yang muncul atas hubungan tersebut. Dalam Undang Undang Perlindungan Konsumen tersebut menyiratkan bahwa subyek yang diatur adalah setiap individu pemakai barang atau jasa dengan perseorangan dengan pelaku dan/atau badan usaha sebagai penyedia barang atau jasa.

Undang undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen dan Undang – Undang Nomor 1 tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang – Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan memberikan konsekuensi logis terhadap pelayanan jasa bank dan menjamin perlindungan terhadap segala kegiatan usaha perbankan sesuai dengan standard yang berlaku

Ada satu rahasia umum di kalangan tenaga pemasaran perbankan kala mencari calon nasabah, yakni jual beli data. Diyakini pula praktik itu sudah lazim dilakukan oleh seorang card business officer sebuah bank swasta nasional di Medan, Sumatra Utara. Hal ini disebut call connection, jadi antar marketing tersebut sering melakukan jual beli data nasabah. Salah satu contoh kasus yang terjadi mengenai data pribadi nasabah diperjualbelikan yaitu semisal marketing bank A mempunyai nasabah, datanya diberikan ke bank untuk diprospek ulang. Seperti yang dilansir di salah satu media online di sebuah kota besar, data pribadi yang diperjual belikan ialah yang memiliki

¹ Muhammad Djumhana., *Op.Cit.*, hal 161

²Munir Fuady, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti, 1999, hal.87

³Munir Fuady., *Op.Cit.*,hal 101.

potensi untuk berbagai macam kepentingan. Misalnya, menawarkan kartu kredit, asuransi, atau kredit tanpa agunan.⁴

Umumnya jual beli data dilakukan antar individu di bagian marketing, harga cukup variatif, tergantung kesepakatan antara pembeli dengan jumlah dan kelengkapan data. Oknum dari marketing biasanya merasa terbantu dengan adanya praktik jual beli data pribadi ini, karena menjadi marketing akan mengalami kesulitan yang cukup tinggi mengingat hal ini memerlukan kenalan yang cukup banyak.

Nasabah sebagai korban seharusnya tidak hanya diam saja tetapi harus melakukan berbagai upaya untuk memperjuangkan haknya mulai dari melaporkan mengenai kejadian yang dialami kepada pihak bank atau melalui jalur hukum. Perlindungan hukum terhadap nasabah penting mengingat bank merupakan lembaga keuangan yang dalam pelaksanaannya tidak bisa lepas dari peran para nasabah, karena hubungan hukum nasabah dengan bank merupakan hubungan hukum yang tercipta atas dasar kepercayaan (fiduciary relation)⁵

Maka pemilihan judul skripsi ini berfokus pada “Perlindungan Hukum bagi Konsumen Perbankan dalam Penggunaan Data Pribadi Nasabah (Studi pada PT BRI Kantor Wilayah Semarang)” dikarenakan perbankan nasional selama ini belum memiliki perlindungan hukum yang memadai terhadap nasabah bank. Penulis berharap agar tulisan ini dapat memperluas wawasan berpikir dan untuk memahami seluk beluk tentang Hukum Perbankan khususnya tentang perlindungan data pribadi nasabah bank ,termasuk di

dalamnya untuk mengetahui penyelesaian sengketa apa yang ditempuh jika bank membocorkan informasi, serta bentuk pengaturan dan pengawasan dari pihak internal bank. Oleh karena itu menurut perkiraan penulis untuk masa-masa mendatang bidang hukum perbankan akan terus berkembang

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan penulis di atas, penulis akan merumuskan permasalahan dengan batas-batas sebagai berikut:

1. Bagaimana mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data pribadi nasabah yang dirugikan dalam rangka perlindungan konsumen perbankan?
2. Bagaimana bentuk bentuk pengaturan serta pengawasan dari internal bank untuk menjamin kerahasiaan agar tidak terjadi kebocoran data pribadii nasabah?

KERANGKA TEORI

Rahasia Bank berkaitan dengan Nasabah serta Data Pribadi

Menurut pasal 1 angka 28 Undang – Undang Perbankan, yang dimaksud dengan rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan disimpannya. Jadi, Undang – Undang Perbankan mempertegas dan mempersempit pengertian rahasia bank dibandingkan dengan ketentuannya dalam pasal – pasal dari undang – undang sebelumnya, yaitu Undang – Undang no 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, yang tidak khusus menunjukkan bank kepada nasabah deposan saja.

Undang undang Perbankan pada pasal 1 ayat 1 menyebutkan bahwa bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan

⁴<http://news.detik.com/berita/2340675/-begini-data-nasabah-diperjualbelikan->

⁵ Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2010), hlm 568

menyalurkannya kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak.

Pada dasarnya hubungan hukum antara nasabah dengan bank adalah hubungan kontraktual. Begitu seorang nasabah menjalin kontraktual dengan pihak bank, maka perikatan yang timbul adalah perikatan atas dasar kontrak atau perjanjian. Dalam wilayah hukum perjanjian, pengertian hubungan hukum merupakan hubungan antara pihak – pihak yang kedudukannya seimbang atau sejajar. Hubungan nasabah dengan bank adalah hubungan hukum karena adanya perjanjian antara kedua belah pihak.

Menurut Mariam Darus Badruzaman, hubungan hukum adalah hubungan yang terhadapnya hukum melekatkan hak pada salah satu pihak dan melekatkan kewajiban pada pihak lainnya. Jika salah satu pihak tidak mengindahkan atau melanggar hubungan tadi maka hukum dapat memaksakan agar hubungan hukum tadi dipenuhi atau dipulihkan kembali.⁶

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik, data pribadi adalah data perseorangan tertentu yang disimpan, dirawat dan dijaga kebenaran serta dilindungi kerahasiaannya. Pada dasarnya mengenai kerahasiaan bank, telah diatur dalam UU no 7 tahun 1992 tentang Perbankan.

Permasalahan yang timbul adalah regulasi perbankan tersebut pada dasarnya peraturan perundang-undangan masih kurang melindungi kepentingan para nasabah dalam mengantisipasi pelanggaran atau penyalahgunaan yang berdampak pada kerugian di berbagai pihak. Aturan-aturan tersebut juga kurang mencerminkan perlindungan hak

dan kewajiban yang seimbang antara pihak bank dengan nasabahnya sendiri.

Prinsip kerahasiaan bank adalah suatu prinsip yang mengharuskan atau mewajibkan bank untuk merahasiakan segala sesuatu yang berhubungan nasabah penyimpan yang sudah merupakan kelaziman dalam dunia perbankan (wajib) dirahasiakan.⁷ Prinsip kerahasiaan bank (*bank secrecy*) lahir dan berkembang pada mulanya adalah untuk alasan kepentingan bisnis bank sendiri, yang memerlukan kepercayaan masyarakat untuk menyimpan uangnya di bank. Masyarakat hanya akan mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan disalahgunakan. Karena alasan itu, maka bank harus memegang teguh prinsip rahasia bank.⁸ Apabila simpanan nasabah itu dijamin kerahasiaannya, maka akan semakin menambah kepercayaan masyarakat terhadap bank yang dipilihnya, sehingga akan berefek pula pada peningkatan jumlah nasabah pada bank yang bersangkutan.

Prinsip kerahasiaan bank yang mewajibkan bank untuk merahasiakan segala sesuatu tentang nasabah penyimpan dan simpanannya, bertujuan untuk melindungi kepentingan nasabah secara individual. Rahasia bank dalam hal ini diperlukan karena adanya keyakinan bahwa dengan rahasia bank, maka bank dapat dipercaya oleh masyarakat yang akan menyimpan uangnya di bank. Rahasia bank inilah yang menjadi sebab, mengapa bank dapat menjadi lembaga kepercayaan. Untuk orang yang menghendaki suasana *non-disclosure*, kebutuhan untuk memegang teguh rahasia bank adalah untuk membuat debitur merasa memiliki

⁶ Mariam Darus Badruzaman, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Penerbit : Citra Aditya Bhakti, Bandung, 2001, hal 1- 2

⁷Djoni S. Gazali dan Rachmadi Usman, *Hukum Perbankan*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2010), hlm 30

⁸ Yunus Husein, *Op. Cit.*, hlm. 30

confidence bahwa dana yang disimpannya di bank akan aman terhindar dari penyalahgunaan pihak-pihak tertentu yang ingin mencari informasi tentang keadaan keuangan nasabah dengan cara tidak dibenarkan oleh aturan yang ada.⁹

Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan yang diundangkan pada tanggal 10 November 1998, dalam Pasal 40, 41 A, 42, 42 A, 44 A, 47, 47 A, dan 48 telah mengatur menegani rahasia bank.

Pasal 40 ayat (1) menyebutkan bahwa “ bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya”. Dalam penjelasan atas Pasal 40 dinyatakan “ keterangan mengenai nasabah penyimpan, bukan merupakan keterangan yang wajib dirahasiakan bank”. Bahkan disebutkan bahwa apabila nasabah bank adalah nasabah penyimpan yang sekaligus juga sebagai nasabah debitur, bank tetap merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai nasabah penyimpan.

Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 memang belum secara khusus mengatur tentang kerahasiaan data pribadi nasabah bank, hanya mengatur secara umum, yang mana ketentuan mengenai kerahasiaan data pribadi nasabah telah masuk dalam lingkup pengertian mengenai ‘rahasia bank’ yang termaktub dalam ketentuan Pasal 1 Angka 28, bahwa rahasia bank meliputi segala sesuatu tentang nasabah penyimpan dan simpanannya.

Pada Pasal 40 Ayat (1) UU Perbankan ditentukan bahwa Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai

Nasabah Penyimpan dan simpanannya. Pelanggaran terhadap Pasal tersebut diancam dengan pidana penjara serta denda. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa data pribadi nasabah merupakan bagian dari segala sesuatu mengenai nasabah penyimpan yang telah diserahkan kepada bank pada saat penandatanganan kontrak penyimpanan dana.

Perlindungan Konsumen Secara Umum serta Kaitan dengan Bank

Perlindungan konsumen adalah istilah yang dipakai untuk menggambarkan perlindungan hukum yang diberikan kepada konsumen dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dari hal hal yang dapat merugikan konsumen itu sendiri. Dalam bidang hukum, istilah ini masih relative baru, khususnya di Indonesia, sedangkan di negara maju, hal ini mulai dibicarakan bersamaan dengan berkembangnya industri dan teknologi.

Demi melindungi konsumen di Indonesia dari hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian terhadap konsumen, pada tanggal 20 April 1999 Pemerintah telah menetapkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK). Undang-undang Perlindungan Konsumen dimaksudkan menjadi landasan hukum yang kuat bagi pemerintah dan lembaga perlindungan konsumen swadaya masyarakat untuk melakukan upaya pemberdayaan konsumen melalui pembinaan dan pendidikan konsumen.

Hubungan antara bank dengan nasabah didasarkan pada 2 (dua) unsur yang saling terkait, yaitu hukum dan kepercayaan. Suatu bank hanya bisa melakukan kegiatan dan mengembangkan banknya, apabila masyarakat “percaya” untuk menempatkan uangnya pada bank tersebut. Berdasarkan kepercayaan masyarakat tersebut, bank dapat

⁹ Yunus Husein, *Op. Cit.*, hlm. 38-49

memobilisir dana dari masyarakat untuk ditempatkan pada banknya, dan bank akan memberikan jasa-jasa perbankan.¹⁰

Pengawasan Internal Perbankan

Commitee on Auditing Procedure American Institute of Carified Public Accountant (AICPA) mengemukakan bahwa pengendalian internal mencakup rencana organisasi dan semua metode serta tindakan yang telah digunakan dalam perusahaan untuk mengamankan aktivitya, mengecek kecermatan dan keandalan data akuntansi, memajukan efisiensi operasi, dan mendorong ketaatan pada kebijakan yang telah ditetapkan.¹¹

Dalam dunia perbankan, pengendalian internal dapat didefinisikan seperti yang tertuang dalam SE No. 5/22/DPNP tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Intern bagi Bank Umum. Pada surat edaran tersebut dikemukakan bahwa, pengendalian intern merupakan suatu mekanisme pengawasan yang ditetapkan oleh manajemen bank secara berkesinambungan (on going basis) guna menjaga dan mengamankan harta kekayaan bank, menjamin tersedianya laporan yang lebih akurat, meningkatkan kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, mengurangi dampak keuangan/kerugian, penyimpangan termasuk kecurangan/fraud, dan pelanggaran aspek kehati-hatian, serta meningkatkan efektivitas organisasi dan meningkatkan efisiensi biaya.¹²

Mekanisme Penyelesaian Sengketa

¹⁰Ronny Sautma Hotma Bako, *Op.Cit.*, hal. 32.

¹¹ Mardi, *Sistem Informasi Akuntansi*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), hlm. 59

¹²SE No. 5/22/DPNP Tanggal 29 September 2003 Tentang Pedoman Standar Sistem Pengendalian Intern bagi Bank Umum.

Berkaitan dengan penyelesaian sengketa diluar peradilan dalam wacana hukum lebih dikenal dengan sebutan *Alternatif Dispute Resolution* atau disingkat dengan ADR. Berdasarkan prinsip ADR inilah model alternative penyelesaian sengketa di Indonesia mulai dikembangkan, dengan berbagai jenis modifikasi dalam pelaksanaannya, dan diakomodir dalam berbagai peraturan perundang-undangan yang ada termasuk dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen. Alternatif penyelesaian sengketa dimaksudkan sebagai lembaga yang menyelesaikan sengketa atau beda pendapat melalui prosedur yang disepakati para pihak.

Lebih lanjut dalam perkembangannya pembangunan penyelesaian sengketa alternatif dapat juga diartikan sebagai segala upaya mediator, arbiter menggali, menemukan, menciptakan alternatif penyelesaian sengketa atau arbitrase di luar pengadilan yang praktis, efisien, cepat, murah, sederhana, dalam menghadapi dan memasuki perdagangan bebas, pasar bebas, persaingan bebas dalam satu wilayah ekonomi dunia atau ekonomi menjadi satu atau wilayah ekonomi dunia global. Penyelesaian sengketa alternatif dapat terjadi jika ada sebuah sengketa antara konsumen dan pelaku usaha ketika sama-sama saling membutuhkan akan adanya barang dan/ atau jasa. Dasar penyelesaian sengketa alternatif merupakan suatu bentuk penyelesaian diluar pengadilan yang berdasarkan pada kesepakatan para pihak yang bersengketa. Konsekuensi dari kesepakatan para pihak yang bersengketa tersebut, alternatif penyelesaian sengketa bersifat sukarela dan karenanya tidak dapat dipaksakan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya yang bersengketa. Sebagai suatu bentuk perjanjian (*Alternatif Penyelesaian Sengketa*), kesepakatan yang telah dicapai oleh para pihak untuk

menyelesaikan sengketa melalui forum diluar pengadilan harus ditaati oleh para pihak. Seberapa jauh kesepakatan untuk menyelesaikan sengketa di luar pengadilan ini mengikat dalam sistem hukum positif yang berlaku, ternyata tidak dapat kita temukan suatu persamaan yang berlaku secara universal untuk semua aturan hukum yang berlaku.

Mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data diri nasabah yang dirugikan akibat penyalahgunaan jasa bank dalam rangka perlindungan data nasabah terbagi atas beberapa tahap yang dimulai oleh pengaduan, penerimaan pengaduan, mediasi dan penyelesaian. Upaya awal yang harus dilakukan oleh pihak nasabah terhadap pihak bank, yaitu dapat mengajukan sebuah pengaduan yang sesuai dengan Peraturan bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2006 jo Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008.

II. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, jenis metode pendekatan yang digunakan adalah pendekatan *yuridis empiris*. Penelitian dengan metode *yuridis empiris* adalah penelitian hukum yang dilakukan dengan caramengadakan pengamatan secara langsung atau tanpa alat terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki baik dilakukan dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan yang khusus diadakan¹³

Berdasarkan uraian diatas, maka terkait dengan kajian tentang perlindungan hukum bagi konsumen perbankan dalam penggunaan data diri pribadi nasabah, akan dikaji tidak hanya dari segi penerapan dasar hukum maupun asas-asas perbankan yang

terkandung di dalamnya akan tetapi mengkaji bekerjanya hukum dalam kehidupan masyarakat dan rasa keadilan dalam kehidupan masyarakat.

Spesifikasi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif analitis yaitu suatu metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya dengan melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.¹⁴ Deskriptif analitis dalam arti bahwa dalam penelitian ini penulis bermaksud untuk menggambarkan, melaporkan dan menganalisis secara rinci, sistematis dan menyeluruh mengenai segala sesuatu yang berkaitan dengan penerapan asas-asas dan prinsip-prinsip perbankan pada perlindungan hukum bagi konsumen perbankan dalam penggunaan data pribadi nasabah.

Metode analisis data yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode penelitian yang kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif.¹⁵ Metode kualitatif berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci dan pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowbaal. Teknik pengumpulan dengan menggabungkan analisis data induktif dan kualitatif, dan dari hasil penelitian kualitatif lebih

¹³ Soerjono Soekanto dan Sri Mamuji, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm.

¹⁴ Johnny Ibrahim, *Teori dan Metodologi Penelitian Hukum Normatif*, (Malang: Banyumedia Publishing, 2005), hlm 295

¹⁵ Saryono, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika, 2010, Hlm 48

menekankan makna dari pada generalisasi.¹⁶

III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Mekanisme Penyelesaian Sengketa Terhadap Data Pribadi Nasabah yang Dirugikan Akibat Penyalahgunaan Jasa Bank dalam Rangka Perlindungan Konsumen Perbankan

Mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data diri nasabah yang dirugikan akibat penyalahgunaan jasa bank dalam rangka perlindungan data nasabah terbagi atas beberapa tahap yang dimulai oleh pengaduan, penerimaan pengaduan, mediasi dan penyelesaian. Upaya awal yang harus dilakukan oleh pihak nasabah terhadap pihak bank, yaitu dapat mengajukan sebuah pengaduan yang sesuai dengan Peraturan bank Indonesia (PBI) Nomor 7/7/PBI/2006 jo Peraturan Bank Indonesia (PBI) Nomor 10/10/PBI/2008.

Tindakan yang dilakukan PT. Bank Rakyat Indonesia untuk menanggulangi kerugian dan melakukan *recovery* terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah adalah sebagai berikut:¹⁷

- a. Divisi Hukum akan melakukan Legal Advising kepada Unit Kerja BRI untuk menanggulangi dampak risiko hukum baik bagi nasabah maupun BRI.
- b. Apabila dari Divisi IT menemukan kelemahan sistem yang menyebabkan data tersebut dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang maka tindakannya:
 - 1) Apabila pihak internal BRI akan diperdalam

penyebab dan motif kemudian dari dampaknya apabila merugikan baik nasabah/ BRI secara finansial yang signifikan akan di majukan ke kepolisian

- 2) Apabila dari pihak eksternal, maka akan dilakukan perbaikan sistem dan melaporkan kejahatan *cyber crime* untuk pencurian data.
- c. Sedangkan nasabah yang mengalami kerugian finansial akan ditelusuri kembali apakah dalam kerugian yang dialami nasabah melanggar ketentuan yang diberikan BRI, seperti memberikan PIN kepada orang lain sehingga dapat diakses. Apabila murni kesalahan ada pada pihak bank, maka BRI bertanggung jawab penuh terhadap kerugian yang dialami debitur. Tetapi apabila ada unsur kesalahan nasabah maka BRI tidak dapat memberikan penjaminan sesuai dengan ketentuan di awal pembukaan rekening (baik simpanan maupun pinjaman).
- d. Proses mediasi merupakan langkah lanjut dari pengaduan nasabah apabila belum adanya kesepakatan penyelesaian sengketa akibat kurang puasnya nasabah akan pelayanan dan penyelesaian yang diberikan oleh pihak bank. Pelaksanaan fungsi mediasi perbankan oleh Bank Indonesia ini dilakukan dengan mempertemukan nasabah dan bank untuk mengkaji kembali pokok permasalahan yang menjadi sengketa guna mencapai kesepakatan sukarela terhadap sebagian ataupun seluruh

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2010, Hlm 31

¹⁷ Hasil wawancara dengan Bapak Putra Wicaksana sebagai Auditor Internal di PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang, 7 April 2016

permasalahan yang dipersengketakan, tanpa adanya rekomendasi maupun keputusan dari Bank Indonesia. Penyelesaian sengketa melalui mediasi perbankan dilakukan secara sederhana, murah, cepat, dan efisien. Bank tidak menyarankan mengambil langkah hukum karena tidak ada kehilangan secara finansial dari pihak nasabah sedangkan pembuktian akan kebocoran data nasabah akibat kesalahan dari bank susah dilakukan sehingga alat bukti yang dimiliki nasabah untuk mengajukan kasus ke pengadilan sangat minim.

Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah perbankan jika tidak puas dengan penyelesaian yang diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang adalah dengan mengajukan pengaduan pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini dilakukan karena sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, rangkaian perlindungan konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Mekanisme penyelesaian sengketa oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) adalah sebagai berikut:

a. Penerimaan pengaduan berisi penyampaian ungkapan ketidakpuasan konsumen yang disebabkan oleh adanya kerugian atau potensi kerugian financial pada konsumen yang diduga terjadi karena kesalahan

atau kelalaian lembaga jasa keuangan misalnya bank dalam kegiatan penempatan dana konsumen dan atau pemanfaatan layanan dan atau produknya.

- b. Pengaduan diselesaikan melalui jalan mediasi, ajudikasi dan arbitrase, melalui petugas LAPS yang ditunjuk oleh LAPS.
- c. Setelah itu Konsumen dan Bank wajib menandatangani perjanjian fasilitasi yang pada pokoknya menyatakan Konsumen dan Bank telah sepakat untuk memilih penyelesaian sengketa difasilitasi oleh LAPS dan akan tunduk dan patuh pada aturan fasilitasi yang ditetapkan oleh OJK.
- d. Proses pelaksanaan fasilitasi oleh OJK melalui LAPS paling lama 30 hari kerja sejak penandatanganan perjanjian fasilitasi, dan dapat diperpanjang sampai dengan 30 hari kerja berikutnya berdasarkan kesepakatan Konsumen dan Bank. Kesepakatan hasil dari proses fasilitasi oleh OJK melalui LAPS dituangkan dalam akta kesepakatan yang ditandatangani Konsumen dan Bank. Menurut SEBI No. 8/2006 akta kesepakatan bersifat final dan mengikat, artinya sengketa yang telah diselesaikan tidak dapat diajukan untuk proses fasilitasi ulang di OJK melalui LAPS dan berlaku sebagai undang-undang bagi Konsumen dan Bank. Pelanggaran atas pelaksanaan ketentuan dalam akta kesepakatan merupakan wanprestasi dan dapat dituntut melalui gugatan perdata.
- e. Jika tidak ada kesepakatan maka Konsumen dan Bank

menandatangani berita acara hasil fasilitasi OJK dan Konsumen dapat mengajukan gugatan perdata ke pengadilan.

2. Bentuk Pengaturan Serta Pengawasan Dari Internal Bank Agar Tidak Terjadi Kebocoran Data Diri Nasabah

Bentuk himbauan untuk pengawasan tersebut oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang diterapkan berupa adanya penyuluhan dan sosialisasi baik internal maupun eksternal mengenai ketentuan perbankan tentang data pribadi nasabah dan kerahasiaan bank, kemudian ada pendidikan setiap tahunnya dan adanya *update* pengetahuan dari manajemen pusat.

Prosedur yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang dalam memberi perlindungan terhadap data diri nasabahnya adalah melalui *dual-control*. *Dual control* adalah sistem perbankan untuk melakukan pengawasan terhadap karyawannya melalui pengesahan dalam suatu proses perbankan. Langkah-langkah *dual-control* sebagai berikut:¹⁸

- a. Permintaan data pribadi nasabah (data transaksi, data tabungan, data personal) oleh seseorang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang melalui *customer service*.
- b. *Customer service* lalu meminta orang tersebut untuk mengisi form data dan melakukan pengecekan data apakah orang tersebut merupakan nasabah yang bersangkutan atau tidak dengan cara mencocokkan data

yang ditulis tangan dengan data yang ada di sistem.

- c. Jika orang tersebut merupakan nasabah yang bersangkutan, maka *customer service* akan mencetak dokumen yang dibutuhkan. Jika orang tersebut bukan merupakan nasabah, maka *customer service* akan menolak memberikan data transaksi.
- d. *Customer service* lalu meminta persetujuan dari supervisor dan asisten manajer untuk dilakukan pengecekan ulang dan diberikan ijin memberikan data pribadi nasabah.
- e. Jika supervisor dan asisten manajer memberikan ijin untuk diberikan data, maka supervisor dan asisten manajer memberikan tanda tangan dan stempel sebagai tanda pengesahan.
- f. Setelah adanya pengesahan dari supervisor dan asisten manajer maka data tersebut diberikan kepada nasabah.

Pengawasan yang bersifat represif, yaitu perlindungan hukum yang dibuat untuk menyelesaikan suatu sengketa yang dapat menimbulkan suatu kerugian. Perlindungan ini tergolong dalam perlindungan langsung yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana terhadap kemungkinan timbulnya resiko kerugian dari kegiatan usaha yang dilakukan oleh bank. Pihak bank mempunyai tanggung jawab langsung apabila ada pengaduan yang diajukan oleh nasabahnya yang merasa kurang puas atau merasa dirugikan atas pelayanan perbankan. Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang sampai saat ini belum ditemukan pengaduan serius dari nasabah berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah oleh pihak bank dan atau pihak lain yang mengatasnamakan bank yang

¹⁸ Hasil wawancara dengan Irfan (*Legal Officer* PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Pandanaran Semarang), 28 Juni 2016

menimbulkan kerugian bagi nasabah. Sehingga pihak PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang selama ini belum pernah melakukan perlindungan hukum yang bersifat represif berkaitan dengan penggunaan data pribadi nasabah, dengan demikian pihak bank merasa sudah melakukan pelayanan dengan baik melalui pemahaman yang diberikan kepada nasabah mulai dari pembukaan rekening sehingga terjadi hubungan kontraktual antara bank dengan nasabahnya.

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan dari hasil penelitian tersebut sebagai berikut :

1. Mekanisme penyelesaian sengketa terhadap data pribadi nasabah yang dirugikan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang adalah sebagai berikut:
 - a. Nasabah melaporkan terhadap masalah yang dihadapi ke Call Center BRI 14017
 - b. Call center BRI akan meneruskan ke divisi yang membidangi masalah terkait
 - c. Apabila penyalahgunaan data tersebut mengalami tuntutan hukum, maka penyelesaiannya dari divisi hukum/legal.
 - d. Divisi IT akan menelusuri penyebab kebocoran data sebab segala bentuk permintaan data ada prosedurnya.
 - e. Apabila telah diketahui alur kasus dan penyebabnya maka akan dilakukan tindakan untuk menanggulangi kerugian dan melakukan *recovery* terhadap kerugian yang dialami oleh nasabah.Mekanisme penyelesaian sengketa nasabah perbankan jika tidak puas dengan penyelesaian yang

diberikan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang adalah dengan mengajukan pengaduan pada Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa. Hal ini dilakukan karena sesuai dengan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2014 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa di Sektor Jasa Keuangan, rangkaian perlindungan konsumen mencakup edukasi, pelayanan informasi dan pengaduan hingga fasilitasi penyelesaian pengaduan dilaksanakan oleh Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa (LAPS) yang berada di bawah Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

2. Tindakan pencegahan yang diterapkan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang berupa adanya penyuluhan dan sosialisasi baik internal maupun eksternal mengenai ketentuan perbankan tentang data pribadi nasabah dan kerahasiaan bank, kemudian ada pendidikan setiap tahunnya dan adanya *update* pengetahuan dari manajemen pusat agar tidak terjadi kebocoran data diri nasabah. Selain itu, setiap bank mengeluarkan peraturan terhadap karyawannya mengenai perlindungan nasabah terkait dengan penggunaan data pribadi nasabah agar SK tentang Tata Tertib yang telah dikeluarkan dapat berjalan lebih efektif. Bentuk prosedur pengawasan internal yang dilakukan oleh PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang dalam memberi perlindungan terhadap data diri nasabahnya adalah melalui *dual-control*. *Dual control* adalah sistem perbankan untuk melakukan pengawasan terhadap karyawannya melalui pengesahan dalam suatu proses perbankan. Prosedur

pengawasan dalam bentuk dual control ini adalah sebagai berikut:

- g. Permintaan data pribadi nasabah (data transaksi, data tabungan, data personal) oleh seseorang kepada PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Wilayah Semarang melalui *customer service*.
- h. *Customer service* lalu meminta orang tersebut untuk mengisi form data dan melakukan pengecekan data apakah orang tersebut merupakan nasabah yang bersangkutan atau tidak dengan cara mencocokkan data yang ditulis tangan dengan data yang ada di sistem.
- i. Jika orang tersebut merupakan nasabah yang bersangkutan, maka *customer service* akan mencetak dokumen yang dibutuhkan. Jika orang tersebut bukan merupakan nasabah, maka *customer service* akan menolak memberikan data transaksi.
- j. *Customer service* lalu meminta persetujuan dari supervisor dan asisten manajer untuk dilakukan pengecekan ulang dan diberikan ijin memberikan data pribadi nasabah.
- k. Jika supervisor dan asisten manajer memberikan ijin untuk diberikan data, maka supervisor dan asisten manajer memberikan tanda tangan dan stempel sebagai tanda pengesahan.
- l. Setelah adanya pengesahan dari supervisor dan asisten manajer maka data tersebut diberikan kepada nasabah.

V. DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdulrrasyid, H. Priyatna, 2002, *Arbitrase & Alternatif Penyelesaian Sengketa*, Jakarta: PT. Fikahati Aneska & Bani.
- Amiruddin, dkk, 2004, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persadahal.
- Badruzaman, Mariam Darus, 2001, *Kompilasi Hukum Perikatan*, Bandung : Citra Aditya Bhakti.
- Bako, Ronny Sautma Hotma, 1995, *Hubungan Bank dan Nasabah Terhadap Produk Tabungan dan Deposito (Suatu Tinjauan Hukum Terhadap Perlindungan Deposan di Indonesia Dewasa Ini)*, Bandung: Citra Aditya Bhakti.
- Djumhana, Muhammad, 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, PT. Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Djumhana, Muhammad, 2008, *Asas-Asas Hukum Perbankan di Indonesia*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Fuady, Munir, 1999, *Hukum Perbankan Modern*, Bandung : PT. Citra Aditya Bakti.
- Gazali, Djoni S dan Rachmadi Usman, 2010, *Hukum Perbankan*, (Jakarta: Sinar Grafika).
- Hadjon, Philipus, 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, Surabaya: PT. Bina Ilmu.
- Hermansyah, 2006, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Husein, Yunus, 2010, *Rahasia Bank dan Penegakan Hukum*, (Jakarta: Pustaka Juanda Tiga Lima).
- Ibrahim, Johnny, 2005, *Teori dan Metodologi Peneli*

- tian Hukum Normatif*, Malang: Banyumedia Publishing.
- Mardi, 2011, *Sistem Informasi Akuntansi*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Margono, Suyud, 2000, *APS (Alternatif Penyelesaian Sengketa) & Arbitrase, Proses Pelembagaan dan Aspek Hukum*, Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Muhammad, Abdulkadir, 2004, *Hukum dan Penelitian Hukum*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Nasution, Az. 2003, "Aspek Hukum Perlindungan Konsumen : Tinjauan Singkat UU No. 8 Tahun 1999-L.N No. 42, Artikel pada teropong, Media Hukum dan Keadilan (Vol II No, 8 Mei 2003).
- Nurmandjito, 2000, *Kesiapan Perangkat Perundang-undangan Tentang Perlindungan Konsumen*, Bandung: Mandar Maju.
- Saryono, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif dalam Bidang Kesehatan*, Yogyakarta: Nuha Medika.
- Sibadolok, Janus, S.H., 2001, M.Hum, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Soekanto, Soerjonodan Sri Mamuji, 2004, *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tinjauan Singkat*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiharto, R Toto, 2010, *Tips ATM Anti Bobol Mengenal Modus Modus Kejahatan Lewat ATM dan Tips Cerdik Menghindarinya*. Yogyakarta: Medpress.
- Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sutiyoso, Bambang, 2006, *Penyelesaian Sengketa Bisnis*, Yogyakarta: Citra Media, 2006.
- Susanto, Happy, 2008, *Hak-Hak Konsumen Jika Dirugikan*, Jakarta: Visimedia.
- Sutedi, Adrian, S.H., M.H., 2010, *Hukum Perbankan*, Bandung, Sinar Grafika.
- Suyatno, Thomas, dkk, 1997, *Kelembagaan Perbaikan*, Gramedia, Bandung.
- Wahyuni, Endang Sri, 2001, *Hukum Perlindungan Konsumen*, Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Tunggal, Amin Widjaja, 1994, *Dasar-Dasar Akuntansi Bank*, Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Widjaja, Gunawandan Ahmad Yani, 2001, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Peraturan Perundang-undangan**
- Undang-undang nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen .
- Undang-undang nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1999 Tentang Bank Indonesia.
- PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan penggunaan Data Pribadi Nasabah
- PBI No. 7/7/PBI/2005 jo PBI No. 10/10/PBI/2008 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah
- PBI No. 8/5/PBI/2006 jo PBI No. 10/1/PI/2008 tentang Mediasi Perbankan,
- SE No. 5/22/DPNPT tanggal 29 September 2003 Tentang Pedoman Standar Sistem



Pengendalian Intern bagi Bank
Umum.

Website

<http://news.detik.com/berita/2340675/->

[begini-data-nasabah-
diperjualbelikan](#)

<http://id.shvoong.com>, *MengenalADR*
(*Alternative Dispute*
Resolution),

<http://www.bi.go.id>

<http://www.bri.co.id/>