

PERLINDUNGAN DATA PRIBADI NASABAH BANK DARI *CYBER CRIME*
(Studi Kritis Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/ OJK.07/2022 Dan
Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023)

TIKA ERVINA

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari

ABSTRACT

The problem in this research is consumer protection regarding the protection of customers' personal data from cybercrime in PBI No. 3 of 2023 and POJK No. 6/POJK.07/2022. This study aims to determine how to protect consumer rights and protect customer personal data from cybercrime is regulated in PBI No. 3 of 2023 and POJK No. 6/POJK.07/2022. This research is library research with a normative juridical approach. The analysis technique used is content analysis or content analysis. The data collection technique used in this research is a documentation technique using the library method.

Based on research results, customer rights in PBI No. 3 of 2023 and POJK No. 6/POJK.07/2022 regarding consumer protection are regulated and explained in article 48 and article 7 paragraph (2) PBI No. 3 of 2023 and article 2 POJK No. 6 /07/2022. Then the protection of bank customers' personal data from cybercrime in PBI No. 3 of 2023 and POJK No. 6/POJK.07/2022 has also been regulated as explained in article 2 paragraph (4) POJK No. 6/07/2022 concerning consumer protection principles in protecting assets, privacy and consumer data, then article 11 paragraph (5) POJK No 6/07/2022 then article 32 PBI No 3 of 2023 concerning the Operator's obligation to maintain the confidentiality and security of consumer data and/or information. It is hoped that customer rights in these two regulations will be respected and provided to customers in accordance with applicable regulations, so that customers feel comfortable and safe. . With this regulation, it is hoped that banks will be able to provide protection for their customers, especially protection for the security of their personal data and information in order to avoid all forms of crime, one of which is cyber crime caused by negligence on the part of the Bank.

Keywords: Consumer Protection, Customer Personal Data, cybercrime, Customer Right

LATAR BELAKANG

Kejahatan Siber (Cybecrime) atau kejahatan dunia maya merupakan kegiatan yang mencakup praktik pembocoran data yang dilakukan oleh para peretas (hacker) menggunakan komputer yang terhubung pada jaringan internet (Albaar, 2021: hal 26). Kegiatan ini merupakan tindakan yang merugikan bagi pihak lain secara keseluruhan, pelaku cybercrime dapat mencuri data pribadi, merusak sistem informasi, melakukan pencurian identitas, dan bahkan merampas uang dan aset dari korban mereka. Hal tersebut mampu merusak penerapan prinsip rahasia dalam perlindungan data nasabah pada sistem perbankan.

Hal ini menjadi semakin umum terjadi sehingga perlindungan terhadap data pribadi nasabah menjadi semakin penting untuk dilakukan (Ayunda, 2021). Karena menjaga kerahasiaan privasi data nasabah merupakan unsur yang penting bagi keberhasilan sebuah bank dalam membangun kepercayaan nasabah (Kumalasari, 2014). Untuk menjaga kesejahteraan pada masyarakat, perlu adanya aturan yang mengatur pengelolaan sumber daya ekonomi. Peran lembaga perbankan sangat penting dalam masyarakat untuk memacu roda ekonomi bagi seluruh kalangan (Sinta, 2021). Selain menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah, peraturan juga harus memperhatikan hak-hak nasabah sebagai pemilik data tersebut. Hak-hak tersebut mencakup hak atas informasi, hak atas privasi, dan hak untuk memberikan persetujuan terhadap penggunaan data pribadi mereka.

Dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan telah mengatur prinsip kerahasiaan bank secara umum, yang disebut sebagai "rahasia bank". Namun peraturan tersebut tidak jelas dalam mengatur kerahasiaan data nasabah. Sesuatu yang berkaitan dengan informasi nasabah dianggap sebagai rahasia bank (Rani, 2014).

Berdasarkan pasal tersebut di atas, informasi mengenai nasabah bank meliputi lebih dari sekedar informasi keuangan, namun juga mencakup informasi lain seperti identitas dan nomor telepon (seluler), sehingga informasi tersebut harus dijaga kerahasiaannya oleh bank sebagai penyimpan dana nasabah (Rani, 2014). Menurut Siti Yuniarti, dalam waktu yang akan datang, terdapat kemungkinan bahwa variasi dan jumlah pelanggaran data pribadi akan meningkat sejalan dengan peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia (Yuniarti, 2019).

Menurut Richardus Eko Indrajit, keamanan informasi yang dimaksud mencakup kebijakan, prosedur, proses, dan aktivitas yang digunakan untuk melindungi informasi dari berbagai ancaman. Karena informasi dapat dikumpulkan, disimpan, diorganisir, dan disebarluaskan dalam berbagai bentuk. Sehingga perlindungan informasi menjadi suatu keharusan (Maramis, 2019).

Nasabah memiliki peranan sangat penting bagi bank selaku konsumen jasa keuangan (Bahagia, Rahayu, & Mansur, 2019). Untuk itu nasabah akan memilih suatu bank berdasarkan kepercayaannya pada bank tersebut untuk melakukan transaksi keuangan mereka. Nasabah juga memiliki hak atas transparansi atas segala kegiatan yang dilakukan lembaga keuangan atas data pribadinya demi menjaga privasi pribadi agar lebih aman.

Dalam konteks perlindungan data nasabah, perbankan harus memastikan bahwa data nasabahnya disimpan dengan standar perlindungan yang berlaku sehingga tidak disalahgunakan oleh pihak lain. Hal ini mencakup hak nasabah atas privasi dan keamanan data pribadi mereka yang disimpan dan diproses oleh bank atau lembaga keuangan lainnya dalam rangka penyediaan produk atau layanan keuangan.

Seiring perkembangan teknologi internet, kemunculan kejahatan baru melalui jaringan internet biasa disebut new cybercrime. Banyak kasus kebocoran data yang telah terjadi akhir-akhir ini mengakibatkan privasi data nasabah terancam dan bisa dikatakan tak lagi aman. Ada beberapa kasus cybercrime yang telah muncul di Indonesia, seperti kasus penipuan, hacking, penyadapan data orang lain, spamming email, dan manipulasi data dengan program komputer (Aswandi, Muchsin, & Sultan, 2020).

Dengan adanya kasus-kasus tersebut secara tidak langsung telah menyadarkan kita bahwa prinsip kehati-hatian dalam bermedia penting dilakukan agar seluruh data dan informasi pribadi terjaga. Bukan hanya itu, perlindungan data juga harus didukung dengan adanya suatu peraturan hukum yang berlaku ditengah masyarakat. Dengan adanya peraturan hukum mengartikan bahwa perlindungan privasi data merupakan unsur yang sangat penting untuk dijaga kerahasiaannya pada suatu lembaga.

Salah satu contoh kasus kebocoran data yang peneliti ambil adalah kebocoran data yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI) pada senin 8 Mei 2023 lalu. Kasus ini masih

hangat diperbincangkan di segala media. Dalam kasus ini BSI mengalami serangan perangkat keras perusak atau ransomware yang dilakukan oleh kelompok peretas Lockbit 3.0 asal Rusia. Data nasabah yang diduga bocor terdiri atas nama, nomor telepon seluler, alamat, nomor rekening, saldo rekening rata-rata, riwayat pekerjaan, serta tanggal pembukaan rekening kemudian di jual di dark web (jaringan gelap). Hal ini terjadi akibat tuntutan sejumlah uang dari kelompok ransomware Lockbit tersebut yang tidak dipenuhi oleh BSI. Akibatnya layanan BSI lumpuh selama 4 hari (Fajarlie, 2023).

Dalam kasus ini Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melakukan pemanggilan terhadap BSI untuk meminta keterangan atau penjelasan terkait serangan siber yang terjadi. Pemanggilan dilakukan karena setiap Lembaga keuangan wajib menjaga dan mematuhi keamanan data nasabah, privasi, dan juga perlindungan konsumen. Kepala Eksekutif Pengawas Perilaku Usaha Jasa Keuangan, Edukasi dan Perlindungan Konsumen OJK, Frederica Widyasari Dewi mengatakan “kami dari perlindungan konsumen telah mengirimkan surat kepada BSI untuk meminta keterangan tentang apa yang terjadi dari sisi perlindungan konsumen karena ada beberapa ketentuan yang harus dipatuhi seperti keamanan data nasabah, privasi dan juga perlindungan konsumen” (22/5/2023) (Karina, 2023).

Kemudian pihak Bank Indonesia (BI) selaku Bank Sentral juga melakukan koordinasi dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) akan lebih memperketat pengawasan terhadap seluruh sistem perbankan. Bank Indonesia (BI) tetap mengawasi perbankan meski supervisi berada dibawah OJK agar kasus yang sama tidak akan terulang lagi di kemudian hari. Desstry Damayanti selaku Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia (BI) menyatakan “Saat kasus bank tersebut, kami semua melihat dan itu merupakan pembelajaran. Sehingga sejak saat itu kami membuat keputusan harus memeriska seluruh sistem yang ada pada perbankan” kata Damayanti saat rapat kerja dengan komite IV DPD RI (14/6/2023) (Said, 2023).

BSI mengakui bahwa serangan siber sebagai ancaman di era digital, berjanji akan meningkatkan pengamanan digital sebagai perlindungan data dan dana nasabah bank. Namun setelah melakukan investigasi kendala sudah selesai dipulihkan dan nasabah dapat kembali melakukan transaksi dan pembayaran keuangan yang dibutuhkan. Gunawan A. Hartoyo selaku Corporate Secretary BSI, mengatakan “kendala siber yang dialami BSI telah dipulihkan, sehingga nasabah bisa melakukan transaksi keuangan kembali seperti biasa”. (16/5/2023) (Fajarlie, 2023).

Dari kasus tersebut kita dapat mengetahui bahwa dalam era digital seperti sekarang ini, data pribadi nasabah dapat dengan mudah dikumpulkan, disimpan, dan digunakan oleh pihak yang melakukan kejahatan. Oleh karena itu, diperlukan peraturan yang ketat dalam melindungi keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah. Dalam kasus kebocoran data pada BSI tersebut dapat terlihat bahwa pihak OJK dan BI selaku Lembaga Jasa Keuangan di Indonesia melakukan tindakan tegas bagi BSI yang telah gagal melindungi keamanan data dan informasi nasabahnya.

Perlindungan data pribadi Nasabah perlu dilakukan dengan tujuan agar hak warga negara atas perlindungan diri pribadi mereka terjamin dan dihormati. Maka dari itu pengakuan dan perlindungan hak asasi manusia harus memperhatikan hak pribadi (privacy right) seseorang (Marzuki, 2021).

Dalam penelusuran penelitian. Peneliti mendapatkan beberapa kajian ilmiah yang relevan tentang perlindungan data pribadi nasabah. Diantaranya: penelitian yang dilakukan Luthfi Hazanatin Zahro tentang “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Surakarta” (Zahro, 2023). Kedua penelitian Teddy Lesmana, dkk yang menjelaskan tentang “Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia” (Teddy Lesmana, Eva Elis, 2022). Ketiga penelitian Al Araf Assadallah Marzuki mengenai “Urgensi Perlindungan Data Pribadi Dalam Aktivitas Ad

Tracking Di Ruang Siber” (Marzuki, 2021). Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Rahmi Ayunda dan Rusdianto yang berjudul “Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Aktifitas Perbankan Di Indonesia” (Ayunda, 2021). Terakhir penelitian yang dilakukan Ririn Aswandi, dkk yang menjelaskan tentang “Perlindungan Data dan Informasi Pribadi Melalui Indonesian Data Protection System (IDPS)” (Aswandi et al., 2020).

Dari latar belakang dan beberapa fakta literatur diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang perlindungan data pribadi nasabah yang berfokus mengkaji Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/POJK.07/ 2022. Untuk mengetahui bagaimana perlindungan data pribadi nasabah pada peraturan tersebut serta mengetahui bagaimana hak-hak nasabah. Sehingga peneliti terdorong untuk melakukan penelitian yang berjudul “Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank (Studi Kritis Tentang Hak-Hak Nasabah Pada Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 6/OJK.07/2022 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023)” yang memfokuskan pada analisis isi peraturan PBI dan POJK tersebut diatas.

LITERATUR REVIEW

Penelitian yang dilakukan Luthfi Hazanatin Zahro (2023) ini berjudul “Pengaruh Penggunaan Mobile Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Surakarta. Hasil dari uji hipotesis membuktikan adanya pengaruh yang signifikan antara variabel perlindungan nasabah terhadap Cybercrime, Sedangkan variabel independen (Penggunaan Mobile Banking dan Perlindungan Nasabah) memiliki pengaruh secara simultan terhadap variabel dependen (Cybercrime). Teddy Lesmana, dkk (2022) penelitian ini berjudul “Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi untuk memenuhi hak privasi masyarakat Indonesia belum berjalan dengan optimal, terlihat dari banyaknya kasus pelanggaran dan penyalahgunaan data pribadi.

Al Araf Assadallah Marzuki (2021) penelitian ini berjudul “Urgensi Perlindungan Data Pribadi Dalam Aktivitas Ad Tracking Di Ruang Siber”. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan: pertama, untuk menghormati hak privasi setiap orang tanpa tindakan memata-matai. kedua, pengguna banyak menghabiskan lebih banyak uang untuk membelanja di situs ecommerce, dan pengguna tidak menginginkan preferensi iklannya terlihat di publik. Dan ketiga, agar data pribadi dalam preferensi iklan tidak digunakan untuk kepentingan iklan politik yang dimana pengguna tidak mengetahui bahwa data pribadi mereka digunakan sebagai preferensi iklan dalam kampanye politik. Rahmi Ayunda dan Rusdianto (2021) penelitian ini berjudul “Perlindungan Data Nasabah Terkait Pemanfaatan Artificial Intelligence Dalam Aktifitas Perbankan Di Indonesia”. Hasil penelitian penerapan AI dalam aktifitas perbankan, kini nasabah dapat melakukan transaksi dan aktifitas perbankan secara online melalui perangkat seperti telepon genggam, laptop, dan komputer, yang membuat segala proses perbankan menjadi lebih mudah, efisien, dan cepat. Namun, penerapan AI dalam aktifitas perbankan juga memiliki dampak negatif. Regulasi terkait penyalahgunaan AI dalam aktifitas perbankan belum diatur secara spesifik, sehingga penafsiran masih mengacu pada regulasi yang telah ada, seperti UU Perbankan dan UU ITE

METODOLOGI

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kepustakaan (library reaserch). Dalam melakukan penelitian kepustakaan (library reaserch) sumber data tidak hanya mencakup dokumen tertulis, tapi juga meliputi dokumen online atau yang dapat diakses melalui internet.

Dalam penelitian Ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik dokumentasi atau metode dokumenter.

HASIL PENELITIAN

Hak-hak Nasabah pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022

Berbicara mengenai hak pribadi, menurut penjelasan UU ITE salah satu hak pribadi adalah hak untuk mengontrol akses terhadap informasi tentang kehidupan pribadi dan data seseorang. Hal ini menunjukkan bahwa individu memiliki kontrol penuh atas informasi tentang dirinya (Rahman, 2021). Oleh karenanya setiap nasabah memiliki kewajiban untuk mengetahui hak-haknya sebagai konsumen agar terhindar dari tindak kejahatan yang diakibatkan oleh pihak lain atau bahkan diakibatkan oleh lembaga keuangan yang dipercaya.

Nasabah penting untuk mengetahui hak-hak terhadap data pribadi yang disimpan oleh perusahaan atau lembaga keuangan yang dipercaya. Menurut Nurmalasari perlindungan data adalah salah satu bagian dari privasi hak asasi manusia yang telah memperoleh validitas hukum (Yositya et al., 2022).

Dalam melakukan perlindungan konsumen perlu adanya perlindungan hukum. Satjipto Raharjo menyatakan bahwa perlindungan hukum adalah upaya untuk melindungi hak asasi manusia, dengan tujuan agar hak-hak tersebut tetap terjamin dan dapat dinikmati oleh pemilikinya sesuai dengan aturan hukum (Susanti, 2018).

Dalam PBI No 3 Tahun 2023 hak-hak nasabah juga dapat dilihat dalam pasal 7 ayat (2) tentang prinsip perlindungan konsumen Bank Indonesia, meliputi:

i. Kesetaraan dan perlakuan yang adil

Dalam prinsip ini artinya setiap konsumen atau nasabah memiliki hak untuk mendapatkan keadilan dalam segala kegiatan transaksi kepada penyelenggara. Seperti mendapatkan kesetaraan akses, mendapatkan layanan khusus bagi konsumen yang berkebutuhan khusus, mengetahui pedoman biaya barang dan jasa sebelum melakukan transaksi, serta mendapatkan kemudahan, kejelasan dan tidak di manfaatkan oleh penyelenggara.

Yang dimaksud dengan “kesetaraan dan perlakuan yang adil” adalah perlakuan Penyelenggara yang adil dan tidak diskriminatif kepada Konsumen (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 1 pasal 11 sampai pasal 15 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip perlakuan yang adil.

ii. Keterbukaan dan Transparansi

Dalam prinsip ini artinya konsumen memiliki hak untuk mendapatkan informasi yang jelas dan transparan tidak ada yang disembunyikan mengenai fitur produk dan jasa berupa biaya, manfaat, risiko, syarat dan ketentuan, mekanisme penggunaan produk dan/atau jasa, dan konsekuensi kemudia informasi mengenai penolakan, penundaan, atau persetujuan atas permohonan produk dan/atau jasa. Selain itu nasabah juga memiliki hak untuk mendapatkan kemudahan dalam memperoleh informasi.

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi” adalah pemberian informasi oleh Penyelenggara kepada Konsumen baik secara lisan maupun tertulis, termasuk informasi melalui sarana elektronik secara jelas dan lengkap, dengan bahasa yang mudah dimengerti (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 2 pasal 17 sampai dengan pasal 22 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip keterbukaan dan transparansi.

iii. Edukai dan Literasi

Dalam prinsip ini nasabah atau konsumen memiliki hak untuk mendapatkan pengetahuan atau edukasi mengenai produk dan jasa melalui kegiatan sosialisasi,

bentuk, media, tema, dan frekuensi pelaksanaan edukasi dilakukan sesuai kebutuhan Penyelenggara. Hal ini dilakukan agar setiap nasabah mampu memahami setiap keputusan sebelum melakukan transaksi.

Yang dimaksud dengan “edukasi dan literasi” adalah rangkaian proses atau kegiatan yang dilakukan oleh Penyelenggara untuk meningkatkan pengetahuan dan pemahaman Konsumen dan/atau masyarakat terhadap produk dan/atau jasa Penyelenggara (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 3 pasal 23 sampai pasal 24 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip edukasi dan literasi.

iv. Prilaku Bisnis yang Bertanggung Jawab

Dalam prinsip ini nasabah memiliki hak untuk mendapatkan tanggungjawab dari penyelenggara jika melakukan kekeliruan atau bahkan kesalahan yang fatal. Yang dimaksud perilaku bisnis yang bertanggung jawab oleh Penyelenggara terdiri atas perencanaan, penjualan, pasca penjualan termasuk penanganan pengaduan, dan/atau perilaku bisnis lainnya. Kemudian dalam prinsip ini nasabah memiliki hak untuk mendapatkan tanggung jawab atas kerugian Konsumen yang timbul akibat kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang dilakukan oleh: direksi, dewan komisaris, pengurus, pegawai Penyelenggara; dan/atau pihak ketiga yang mewakili atau bekerja untuk kepentingan Penyelenggara.

Yang dimaksud dengan “perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah perilaku Penyelenggara yang memperhatikan kepentingan Konsumen dalam menjalankan bisnisnya dengan cara antara lain memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau jasa kepada Konsumen tersebut (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 4 pasal 25 sampai pasal 28 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip perilaku bisnis yang bertanggung jawab.

v. Perlindungan Aset Konsumen terhadap Penyalahgunaan

Dalam prinsip ini nasabah memiliki hak untuk mendapatkan keamanan atas kerahasiaan aset yang berada pada penyelenggara agar terhindar dari penyalahgunaan. Yang dimaksud Penyelenggara menjaga keamanan aset Konsumen terhadap penyalahgunaan antara lain: kecurangan, pembocoran informasi, dan tindak pidana perbankan (*fraud*) kemudian penipuan (*scam*); dan penyalahgunaan dan penggelapan aset lainnya (*misuse*).

Untuk menghindari hal tersebut tentunya penyelenggara wajib memiliki mekanisme dan prosedur yang tepat dalam melindungi aset konsumen. yang dimaksud bentuk mekanisme dan prosedur perlindungan aset Konsumen antara lain dengan menyediakan mekanisme penyediaan informasi dan/atau mekanisme kontrol, dan penyediaan informasi mengenai pemanfaatan produk dan/atau jasa antara lain berupa tanda bukti pemanfaatan produk dan/atau jasa. Penyediaan informasi perkembangan aset antara lain berupa data *historis*.

Yang dimaksud dengan “aset Konsumen” adalah aset Konsumen berupa aset keuangan yang dikelola oleh Penyelenggara, antara lain saldo uang elektronik dan surat berharga Pasar Uang (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 5 pasal 29 sampai pasal 31 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip perlindungan aset konsumen terhadap penyalahgunaan.

vi. Perlindungan Data dan Informasi Konsumen

Dalam prinsip ini nasabah memiliki hak untuk mendapatkan keamanan atas rahasia data dan informasi konsumen yang ada pada penyelenggara. Memiliki hak untuk melakukan persetujuan atas segala hal yang berkaitan dengan data dan

informasinya dan mendapatkan akses masuk dan salinan terhadap data dan informasinya.

Pelindungan data dan/atau informasi Konsumen dilakukan oleh Penyelenggara antara lain dengan menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen serta hanya menggunakan data dan/atau informasi tersebut sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui oleh Konsumen (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 6 pasal 32 sampai pasal 37 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip perlindungan data dan informasi konsumen.

vii. Penanganan dan Penyelesaian Pengaduan yang Efektif

Dalam prinsip ini, artinya nasabah memiliki hak untuk mendapatkan penanganan dalam penyelesaian pengaduannya secara efektif. Untuk mewujudkan hal tersebut penyelenggara wajib memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan yang disampaikan oleh Konsumen. Yang dimaksud mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan termasuk penyediaan media dan/atau sarana yang dapat digunakan dengan mudah oleh Konsumen untuk mengajukan pengaduan. Penanganan dan penyelesaian pengaduan juga memperhatikan kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.

Penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif dilakukan oleh Penyelenggara antara lain dengan memiliki dan melaksanakan mekanisme penanganan dan penyelesaian pengaduan Konsumen yang responsif, tepat guna, dan sesuai dengan batas waktu yang ditentukan (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 7 pasal 38 sampai pasal 43 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip penanganan dan penyelesaian pengaduan yang efektif.

viii. Penegakan Kepatuhan

Dalam prinsip ini, artinya nasabah memiliki hak untuk memastikan bahwa penyelenggara patuh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepatuhan terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai Pelindungan Konsumen antara lain: membentuk fungsi atau unit Pelindungan Konsumen; bertanggung jawab atas kesalahan, kelalaian, dan/atau perbuatan yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang menimbulkan kerugian bagi Konsumen setelah melalui proses pembuktian; bertanggung jawab terhadap kerugian Konsumen yang disebabkan oleh pihak ketiga yang bertindak untuk kepentingan Penyelenggara; dan melapor pelaksanaan Pelindungan Konsumen kepada otoritas sesuai dengan kewenangannya masing-masing (Warjiyo, 2023).

Yang dimaksud dengan "penegakan kepatuhan" adalah prinsip yang menitikberatkan pada tindakan Penyelenggara untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan Pelindungan Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan (Warjiyo, 2023). Prinsip ini dijelaskan dalam paragraf 8 pasal 44 sampai pasal 45 tentang kewajiban penyelenggara dalam menerapkan prinsip penegakan kepatuhan.

Dalam POJK No 6/07/2022 hak- hak nasabah dijelaskan secara umum dalam pasal 2 tentang prinsip perlindungan konsumen diantaranya meliputi:

1) Prinsip Edukasi yang Memadai

Sebagai konsumen produk keuangan, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan pengetahuan atau edukasi yang cukup tentang segala prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen sebagaimana yang telah dijelaskan diatas. Aturan ini mewajibkan pelaku usaha jasa keuangan untuk memberikan edukasi yang memadai bagi konsumen agar masyarakat atau calon konsumen dapat mengetahui tentang bagaimana prosedur perlindungan konsumen, pengelolaan

keuangan dari awal sampai akhir serta apa saja produk atau jasa yang akan mereka gunakan. Hal ini diharapkan agar nasabah dapat menghindari kesalahan pemahaman sebelum melakukan transaksi kepada pelaku usaha jasa keuangan.

Yang dimaksud dengan “edukasi yang memadai” adalah prinsip yang mengedepankan nilai dan aksi edukatif antara lain mengenai peran PUJK dalam memberikan:

- a. pemahaman kepada masyarakat mengenai pengelolaan keuangan, karakteristik sektor jasa keuangan, produk, dan/atau layanannya;
- b. pemahaman kepada Konsumen mengenai produk dan/atau layanan manfaat, biaya dan risiko serta prosedur dan mekanisme perlindungan konsumen di PUJK pada saat pemasaran sampai dengan penyelesaian pengaduan; dan
- c. penguatan infrastruktur untuk kegiatan edukasi yang dapat menjangkau berbagai segmentasi Konsumen dan masyarakat maupun wilayah (Santoso, 2022).

2) Prinsip Keterbukaan dan Transparansi Informasi

Sebagai Konsumen, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan informasi tentang produk dan jasa keuangan secara jelas. Aturan ini menjelaskan pelaku usaha jasa keuangan memiliki kewajiban untuk menyediakan informasi mengenai produk dan/atau layanan yang jelas, akurat, benar, mudah diakses dan tidak berpotensi menyesatkan konsumen.

Yang dimaksud dengan “keterbukaan dan transparansi informasi” adalah prinsip yang mengutamakan kejelasan, keakuratan, kebenaran, dan tidak berpotensi menyesatkan dari informasi mengenai produk dan/atau layanan baik sebelum, saat, maupun sesudah produk dan/atau layanan digunakan oleh Konsumen termasuk penyampaian data dan/atau informasi yang akurat, serta penjelasan mengenai risiko kerugian yang mungkin timbul akibat sebab-sebab tertentu (Santoso, 2022).

3) Perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab

Sebagai konsumen jasa keuangan, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan akses yang setara pada produk keuangan sesuai ketentuan penyedia produk.

Yang dimaksud dengan “perlakuan yang adil dan perilaku bisnis yang bertanggung jawab” adalah prinsip yang mengedepankan tindakan yang adil, tidak diskriminatif dan bertanggung jawab dari PUJK dalam menjalankan bisnisnya dengan memperhatikan kepentingan Konsumen antara lain:

- a. memperhitungkan kebutuhan dan kemampuan Konsumen sebelum menawarkan produk dan/atau layanan kepada Konsumen; dan
- b. meletakkan pencegahan lahirnya konflik kepentingan antara PUJK dan Konsumen sebagai dasar setiap prosedur yang dilakukan PUJK contohnya pemasaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dengan tidak menjadikan capaian target penjualan sebagai tujuan utama, akan tetapi memastikan terlaksananya aktivitas penyampaian detail informasi produk dan/atau layanan kepada Konsumen, dan penanganan pengaduan tidak dilakukan oleh Pegawai atau pemimpin kantor PUJK yang memiliki kaitan dengan pengaduan dari Konsumen (Santoso, 2022).

4) Perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen

Sebagai konsumen, nasabah memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan data dan atau informasi dari pelaku usaha yang di percaya. OJK melarang pelaku usaha jasa keuangan mempublikasi data dan/atau informasi nasabahnya pada pihak ketiga tanpa persetujuan konsumen dan atas dasar ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Yang dimaksud dengan “perlindungan aset, privasi, dan data Konsumen” adalah prinsip yang menekankan pada kepastian adanya prosedur, mekanisme, dan sistem untuk memberikan jaminan perlindungan, menjaga kerahasiaan dan keamanan atas aset keuangan yang dikelola oleh PUJK, privasi, data dan/atau informasi Konsumen, serta menggunakannya sesuai dengan kepentingan dan tujuan yang disetujui Konsumen dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Santoso, 2022).

5) **Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien**

Sebagai konsumen jasa keuangan, nasabah memiliki hak untuk mengajukan aduan jika ada masalah selama melakukan proses transaksi.

Yang dimaksud dengan “penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien” adalah prinsip yang memfokuskan pada pemenuhan hak-hak Konsumen dalam menyampaikan pengaduan dan menyelesaikan sengketa antara lain perangkat, prosedur, dan mekanisme mulai dari penerimaan hingga penyelesaian pengaduan oleh PUJK dan penyelesaian sengketa dengan biaya yang terjangkau (Santoso, 2022).

Prinsip perlindungan konsumen merupakan landasan atau pedoman yang akan digunakan oleh penyelenggara atau PUJK dalam mewujudkan perlindungan konsumen terhadap nasabah dalam mewujudkan hak-hak nasabah yang ada pada Bank Indonesia dan OJK. Prinsip perlindungan konsumen dalam kedua peraturan tersebut memiliki maksud dan tujuan yang sama, hanya saja dalam peraturan OJK No 6/07/2022 ini tidak terdapat point “penegakan kepatuhan” sebagaimana dimaksud dalam prinsip perlindungan PBI No 3 tahun 2023 diatas.

Dari kedua peraturan tersebut hak-hak pribadi nasabah telah diatur dengan jelas. Dari penjelasannya ternyata nasabah memiliki hak yang wajib diberikan oleh Penyelenggara dan apabila dilanggar maka penyelenggara akan dikenai sanksi administratif sebagaimana yang diatur. Itu artinya pemerintah sangat melindungi hak-hak nasabah agar nasabah mampu merasa aman, dan nyaman.

Jika dikaitkan dengan kasus kebocoran data pada BSI, maka BSI sebagai Penyelenggara dan PUJK telah melanggar kewajibannya dalam memberikan perlindungan terhadap aset, data serta informasi pribadi nasabahnya. Sebagaimana pada pasal 7 ayat (2) pada point (6) PBI No 3 Tahun 2023 tentang prinsip perlindungan konsumen terhadap perlindungan data dan informasi konsumen. Kemudian pasal 2 point (4) tentang perlindungan konsumen terhadap aset, privasi, dan data Konsumen. Artinya hak nasabah BSI juga telah dilanggar oleh pihak BSI sebagai pihak Penyelenggara dan PUJK.

Dimana hal ini berdampak pada kerahasiaan data nasabah yang telah bocor dan tidak lagi aman yang bisa saja digunakan sebagai alat kejahatan seperti penipuan yang mengatasnamakan korban. Akibatnya nasabah akan merasa cemas, tidak aman, bahkan hilang kepercayaan kepada pihak bank. Nasabah juga bisa memberikan gugatan kepada pihak bank atau meminta ganti rugi kepada pihak bank akibat ulahnya

Perlindungan data pribadi nasabah dari *cybercrime* pada Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 dan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022

Dengan adanya teknologi yang semakin canggih salah satu bentuk perlindungan konsumen yang wajib dilakukan oleh penyelenggara atau PUJK adalah dengan menjaga perlindungan data serta informasi nasabah dari segala bentuk kejahatan salah satunya adalah *cybercrime*. *Cybercrime* adalah suatu kejahatan yang dilakukan dengan menggunakan jaringan internet.

Seperti yang kita ketahui bahwa keberlangsungan hidup lembaga perbankan sangat bergantung pada kepercayaan nasabahnya. Oleh karena itu, perlunya perlindungan dan perhatian khusus pemerintah kepada nasabah atau konsumen dan masyarakat untuk mencegah merosotnya kepercayaan terhadap lembaga perbankan (Sari, 2015). Perlindungan konsumen berkaitan dengan perlindungan hukum (Aulia, 2019).

Dalam PBI Nomor 3 Tahun 2023 pasal 1 ayat (3) Perlindungan Konsumen adalah “segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberikan perlindungan kepada Konsumen” (Warjiyo, 2023).

Kemudian dalam POJK Nomor 6/POJK.07/2022 pasal 1 ayat (4) menjelaskan definisi Perlindungan Konsumen dan Masyarakat (Nasabah) adalah “upaya untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman atas produk dan/atau layanan PUJK yang akan digunakan atau dimanfaatkan oleh Konsumen dan/atau masyarakat, dan upaya memberikan kepastian hukum untuk melindungi Konsumen dalam pemenuhan hak dan kewajiban Konsumen di sektor jasa keuangan” (Santoso, 2022).

Oktaviani Sugiarto mengatakan bahwa pemerintah wajib memastikan adanya perlindungan data pribadi bagi setiap warga negara pada suatu wilayah (Rani, 2014). Perlindungan data pribadi nasabah dari *cybercrime* wajib ditegakkan untuk menghadirkan rasa aman dan nyaman bagi nasabah selaku konsumen. Dalam perspektif nasabah selaku konsumen jasa keuangan, keamanan merujuk pada kemampuan lembaga keuangan untuk melindungi dokumen dan informasi dari segala bentuk penipuan. Artinya, nasabah mengharapkan perlindungan yang efektif dari perbankan untuk menjaga kerahasiaan dan integritas data mereka (Saputri, 2015). Untuk menghindari segala bentuk kejahatan dunia maya (*cybercrime*).

Data nasabah merupakan rahasia bank. Bank memiliki tanggung jawab hukum untuk menjaga kerahasiaan data nasabah sebagai bentuk perlindungan terhadap nasabah yang mempercayakan informasi pribadi mereka kepada bank (Bintoro, 2016). Dengan adanya perlindungan data pribadi nasabah diharapkan mampu memberikan rasa aman dalam menjaga kerahasiaan data dan/atau informasi nasabahnya.

Dalam peraturan BI kewajiban bank dalam menjaga kerahasiaan dan keamanan nasabah diatur dalam pasal 32 PBI No 3 tahun 2023 dimana:

- 1) Penyelenggara wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen.
- 2) Kewajiban menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Penyelenggara wajib memiliki:
 - ix. fungsi yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data dan/atau informasi Konsumen;
 - x. sistem informasi dan ketahanan siber yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data dan/atau informasi Konsumen; dan
 - xi. mekanisme dan prosedur mengenai perlindungan data dan/atau informasi Konsumen.

Menurut Muhammad Djumhana prinsip atau teori yang mendasari rahasia bank terdiri dari dua hal yaitu:

- 1) Teori rahasia bank yang bersifat mutlak (*Absolutely Theory*). Untuk menjaga kerahasiaan data nasabah yang diketahui oleh bank, dalam keadaan apapun, baik itu dalam kondisi normal maupun dalam situasi yang tidak biasa.

- 2) Teori rahasia bank yang bersifat relatif (*Relative Theory*). Dimana bank diizinkan untuk mengungkapkan rahasia nasabah jika ada kepentingan mendesak seperti kepentingan negara atau kepentingan hukum (Rani, 2014).

Rahasia bank yang bersifat mutlak pada PBI No 3 Tahun 2023 dan POJK No 6/07/2022 terletak pada larangan-larangan Penyelenggara dan PUJK. Seperti dalam pasal 35 ayat (1) dimana: “Penyelenggara dilarang memberikan data dan/atau informasi konsumen kepada pihak lain” (Warjiyo, 2023). Kemudian pasal 11 ayat (1) POJK No 6/07/2022 tentang larangan PUJK untuk:

- a) memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumen kepada pihak lain;
- b) mengharuskan Konsumen setuju untuk membagikan data dan/atau informasi pribadi sebagai syarat penggunaan produk dan/atau layanan;
- c) menggunakan data dan/atau informasi pribadi Konsumen yang telah mengakhiri perjanjian produk dan/atau layanan;
- d) menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang permohonan penggunaan produk dan/atau layanan ditolak oleh PUJK; dan/atau
- e) menggunakan data dan/atau informasi pribadi calon Konsumen yang menarik permohonan penggunaan produk dan/atau layanan (Santoso, 2022).

Adapun rahasia bank yang bersifat relatif pada kedua peraturan perlindungan konsumen ini yaitu terletak pada pasal 35 ayat (2) - ayat (5) PBI No 3 Tahun 2023 dan pasal 11 ayat (3) POJK No 6/07/2022, dimana:

Pasal 35 ayat (2) – ayat (5) meliputi:

- 2) Ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tidak berlaku jika:
 - a) Konsumen memberikan persetujuan secara tertulis atau mekanisme lainnya yang diatur dalam peraturan perundang-undangan; Yang dimaksud dengan “persetujuan secara tertulis” adalah persetujuan yang diberikan oleh Konsumen dalam bentuk surat dan/atau sarana elektronik lain milik Penyelenggara. Persetujuan secara tertulis termasuk juga persetujuan melalui telepon yang kemudian dituangkan dalam catatan resmi Penyelenggara dalam bentuk transkrip.
 - b) Penyelenggara diwajibkan untuk memberikan informasi Konsumen berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Persetujuan dari Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a wajib diperoleh Penyelenggara sebelum memberikan data dan/atau informasi Konsumen kepada pihak lain.
- 4) Dalam hal Konsumen memberikan persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a, Penyelenggara wajib memastikan pihak lain tersebut tidak memberikan dan/atau menggunakan data dan/atau informasi Konsumen selain yang disetujui oleh Konsumen.
- 5) Konsumen berhak menarik kembali persetujuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) huruf a (Warjiyo, 2023).

Sama halnya dengan POJK No 6/07/2022, rahasia bank yang bersifat relatif pada peraturan ini terletak pada pasal 11 ayat (3) POJK No 6/07/2022 yaitu tentang bentuk pengecualian dari pasal 11 ayat (1) mengenai larangan PUJK. Pengecualian larangan PUJK sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dijelaskan pada ayat (3) meliputi:

- a) Konsumen memberikan persetujuan. Yang dimaksud dengan “persetujuan” adalah persetujuan yang dilakukan secara tertulis atau persetujuan melalui media elektronik.

b) Diwajibkan atau ditetapkan oleh ketentuan peraturan perundang-undangan (Santoso, 2022).

Kemudian dilanjutkan dengan pasal 11 ayat (7) dimana: “Penerikan persetujuan dan/atau perubahan sebagian persetujuan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf a dilakukan secara tertulis atau elektronik oleh Konsumen”(Santoso, 2022).

Dalam hal memberikan persetujuan. Nasabah wajib mendapatkan edukasi yang memadai dari PUJK sebelum melakukan persetujuan terkait dengan pemberian data dan informasi pribadinya. Hal tersebut tertuang pada pasal 11 ayat (4) dan dimana: “PUJK wajib menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan Konsumen terkait dengan pemberian data dan/atau informasi pribadi Konsumen” (Santoso, 2022).

Dalam kata lain, bank mempunyai kewajiban yang mutlak untuk menjaga kerahasiaan data nasabah, namun dapat membuka rahasia tersebut dalam situasi tertentu yang sangat penting dan mendesak.

Penyelenggara wajib memberikan salinan data nasabah kepada nasabah, agar tercapainya prinsip perlindungan konsumen dalam perlindungan data pribadi dan informasi nasabah. hal ini tercantum pada pasal 36 PBI No 3 Tahun 2023 diantaranya:

b. Penyelenggara wajib memberikan kepada Konsumen akses dan salinan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi.

c. Penyelenggara wajib memastikan Konsumen memiliki hak untuk dapat mengakhiri, menghapus, dan/ataumemusnahkan data pribadi Konsumen sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai perlindungan data pribadi(Warjiyo, 2023).

Menurut UUD No 10 Tahun 1998 Pasal 1 angka 28 “Rahasia Bank merupakan segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah penyimpanan dan simpanannya” (Rigantika, 2022).

Dalam UUD tentang perbankan tersebut juga menjelaskan tentang nasabah penyimpan dan nasabah simpanan dimana:

1) Nasabah Penyimpan, adalah individu atau badan hukum yang menyimpan dana di bank untuk keperluan mereka sendiri.

2) Nasabah Debitur, adalah individu atau badan hukum yang meminjam dana dari bank dan wajib mengembalikan pinjaman tersebut beserta bunganya dalam jangka waktu yang telah disepakati (Sari, 2015).

Keterangan mengenai nasabah disebut sebagai data atau informasi nasabah. Data dan informasi nasabah adalah segala keterangan nyata yang terkait dengan identitas individu tertentu, yang dapat diakses secara langsung atau tidak langsung, dan harus digunakan sesuai dengan hukum dan peraturan yang berlaku. Data pribadi seperti nomor induk kependudukan (NIK), nama, alamat email, dan nomor telepon seluler dianggap sangat berharga karena memiliki nilai jual yang tinggi saat ini (Teddy Lesmana, Eva Elis, 2022).

Dalam POJK tentang perlindungan konsumen data dan/atau informasi nasabah yang dimaksud dijelaskan dalam pasal 11 ayat (2) POJK No 6/07/2022 mencakup:

- d. Perseorangan, meliputi
- a) nama;
 - b) Nomor Induk Kependudukan;
 - c) alamat;
 - d) tanggal lahir dan/atau umur;
 - e) nomor telepon;

- f) nama ibu kandung; dan/atau
 - g) data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK. Yang dimaksud dengan “data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK” antara lain foto.
- e. Korporasi, meliputi:
- a) nama;
 - b) alamat;
 - c) nomor telepon;
 - d) susunan Direksi dan Dewan Komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/izin tinggal;
 - e) susunan pemegang saham; dan/atau
 - f) data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK. Yang dimaksud dengan “data lain yang diserahkan atau diberikan akses oleh Konsumen kepada PUJK” antara lain foto (Santoso, 2022).

Hal tersebut senada dengan Pasal 3 Undang-Undang No. 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi elektronik yang menyatakan bahwa data pribadi dapat bagi menjadi dua jenis data, yaitu sebagai berikut:

- 1) Data pribadi yang bersifat umum, terdiri dari: nama lengkap, jenis kelamin, kewarganegaraan, agama, dan/atau data pribadi yang digabungkan untuk mengetahui seseorang.
- 2) Data Pribadi yang bersifat spesifik, terdiri dari: data dan informasi kesehatan, data biometrik, data genetika, kehidupan/orientasi seksual, pandangan politik, data anak, data keuangan pribadi, dan/atau data lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Maramis, 2019).

Data-data ini diatur dan dilindungi oleh undang-undang untuk memastikan bahwa informasi pribadi warga negara tidak disalahgunakan atau disebarluaskan tanpa persetujuan mereka.

Di era digital saat ini perbankan dituntut untuk selalu menerapkan prinsip transparansi dimana segala sesuatunya harus terbuka kepada nasabah, seperti keterbukaan penggunaan data. Dalam melakukan kegiatan perlindungan Konsumen tentunya setiap data yang ada tidak dapat dipublish secara sembarangan tanpa ada unsur kepentingan yang mendesak. Hal ini dilakukan karena data pribadi bersifat privasi atau rahasia dan sensitif (Rahman, 2021). Keamanan merujuk pada kemampuan untuk memastikan bahwa teknologi tidak mengalami kebocoran, risiko kehilangan data atau informasi sangat minim, dan risiko pencurian rendah (Ahmad, 2017).

KESIMPULAN

Dari pembahasan diatas peneliti menarik kesimpulan bahwa hak-hak nasabah pada PBI No 3 Tahun 2023 dan POJK No 6/POJK.07/2022 tentang perlindungan konsumen diatur dan dijelaskan pada pasal 48 dan pasal 7 ayat (2) PBI No 3 Tahun 2023 dan pasal 2 POJK No 6/07/2022. Hak-hak nasabah dalam kedua peraturan tersebut diharapkan mampu dihormati dan diberikan kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, agar nasabah merasa nyaman dan aman.

Kemudian perlindungan data pribadi nasabah bank dari *cybercrime* pada PBI No 3 Tahun 2023 dan POJK No 6/POJK.07/2022 juga telah diatur sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 2 ayat (4) POJK No 6/07/2022 tentang prinsip perlindungan konsumen dalam perlindungan aset, privasi, dan data konsumen, kemudian pasal 11 ayat (5) POJK No 6/07/2022 kemudian pasal 32 PBI No 3 Tahun 2023 tentang kewajiban Penyelenggara menjaga kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi Konsumen. Dengan adanya

peraturan ini diharapkan bank mampu memberikan perlindungan terhadap nasabahnya khususnya perlindungan terhadap keamanan data dan informasi pribadinya agar terhindar dari segala bentuk kejahatan salah satunya yaitu *cyber crime* yang diakibatkan oleh kelalaian pihak Bank.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiansyah, B. (2016). *Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank Dalam Menjaga Kepentingan Nasabah*, 57.
- Ahmad, S. (2017). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kenyamanan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Menggunakan M-Banking. (Studi Kasus Karyawan PT. Unilever IC Wall's). Manajemen dan Kewirausahaan*.
- Aulia, F. (2019). *Analisis Undang- Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Dalam Transaksi Jual Beli Online Perspektif Hukum Islam*.
- Ayunda, R. (2021). Perlindungan data nasabah terkait pemanfaatan Artificial Intelligence dalam aktifitas perbankan di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum*, 7, 1–15.
- Azarine, A. M. (2023). Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasabah. LK2 FHUI. Retrieved from <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/>
- Bahagia, Rahayu, S. W., & Mansur, T. M. (2019). Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi Oleh PT Bank Negara Indonesia (Persero), 3(April), 18–34.
- Bintoro, V. S. A. . dk. (2016). Tinjauan yuridis terhadap tindak pidana penyalahgunaan data nasabah oleh perbankan terkait perlindungan nasabah (studi putusan No. 324/Pid. B/2016/PN.Tkj)., 11, 1–23.
- DepKomBI. (2023). Peraturan Bank Indonesia Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia. www.bi.go.id. Retrieved from https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Pages/PBI_032023.aspx
- Dewan Komisioner, O. J. K. (2013). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor1/Pojk.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.
- Hakim, A. R. (2023). Data Nasabah Diduga Bocor dan Layanan Terganggu Sejak Senin, BSI Perlu Ganti Rugi? Jakarta: Liputan6.com. Retrieved from <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5285801/data-nasabah-diduga-bocor-dan-layanan-terganggu-sejak-senin-bsi-perlu-ganti-rugi?page=3>
- HumasOJK. (2022). OJK Terbitkan Aturan Baru Perlindungan Konsumen. Jakarta: setkab.go.id. Retrieved from <https://setkab.go.id/ojk-terbitkan-aturan-baru-perlindungan-konsumen/>
- Indah Widiastuti. (2018). Prinsip Kerahasiaan Bank Terhadap Data Nasabah Dalam Financial Technology Terkait. *Justitia Jurnal Hukum*, 2(2), 390–402.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan*. (U. Press, Ed.) (Pertama). Surabaya.
- Joshua Renaldo. (2023). Perbedaan BI dan OJK yang Perlu Kamu Ketahui. Retrieved from [https://glints.com/id/lowongan/perbedaan-bi-dan-ojk/#:~:text=Dari segi tugas%2C Bank Indonesia,melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.](https://glints.com/id/lowongan/perbedaan-bi-dan-ojk/#:~:text=Dari%20segi%20tugas%20Bank%20Indonesia,melindungi%20kepentingan%20konsumen%20dan%20masyarakat.)
- Karina, D. (2023). *Kemenkominfo hingga OJK Minta Penjelasan BSI soal Serangan Siber dan Keamanan Data Nasabah*. Jakarta: Kompas.tv. Retrieved from <https://www.kompas.tv/ekonomi/409000/kemenkominfo-hingga-ojk-minta-penjelasan-bsi-soal-serangan-siber-dan-keamanan-data-nasabah>
- Mansyur, S. W. R. T. M. (2019). Perlindungan data pribadi nasabah dalam penawaran transaksi asuransi oleh PT Bank Negara Indonesia (persero). *Law Jurnal*, 3(April), 18–

- Mutiara, U., & Maulana, R. (2020). Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi, *I*(1).
- Nasution, M. H., & Sutisna. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap internet Banking, *I*(1), 62–73.
- Pradnyasari, G. A. P. W., & Yasa, M. M. (n.d.). Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah dalam layanan internet banking, (10), 1–6.
- Puspasari, R. (2023). Presiden Sahkan RUU P2SK Menjadi Undang-Undang. [Kemenkeu.go.id](https://www.kemenkeu.go.id). Retrieved from <https://www.kemenkeu.go.id/informasi-publik/publikasi/siaran-pers/Presiden-Sahkan-RUU-P2SK>
- Rahman, F. (2021). Kerangka Hukum Perlindungan Data Pribadi Dalam Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Di Indonesia. *Jurnal Legislasi Indonesia*, *18*(1), 81. <https://doi.org/10.54629/jli.v18i1.736>
- Ramadhani, A. (2018). Keamanan Informasi. *Nusantara - Journal of Information and Library Studies*, *1*(1), 39. <https://doi.org/10.30999/n-jils.v1i1.249>
- Santoso, W. (2022). Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia No 6/POJK.07/2022. Retrieved from [https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Perlindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK 6 - 07 - 2022.pdf](https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Documents/Pages/Perlindungan-Konsumen-dan-Masyarakat-di-Sektor-Jasa-Kuangan/POJK_6_-_07_-_2022.pdf)
- Saputri, A. F. B. A. (2015). *Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Resiko Kinerja terhadap Keputusan Pembelian secara Online di Tokopedia. Skripsi.*
- Sari, F. W. (2015). Perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam penyelenggaraan layanan internet banking dihubungkan dengan undang-undang nomor 10 tahun 1998 tentang perubahan atas undang-undang nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan, 1–11.
- Tania, C. S. (2017). *Perlindungan Hukum Konsumen Terhadap Jajanan Anak Yang Mengandung Bahan Berbahaya*. Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
- Teddy Lesmana, Eva Elis, S. H. (2022). Urgensi Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi Dalam Menjamin Keamanan Data Pribadi Sebagai Pemenuhan Hak Atas Privasi Masyarakat Indonesia CSA. Teddy Lesmana, SH., MH 1 ., Eva Elis 2 , Siti Hamimah 3 1. *Jurnal Rechten: Riset Hukum Dan Hak Asasi Manusia*, *3*(2), 1–7.
- Warjiyo, P. (2020). Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 Tentang Perlindungan Konsumen.
- Warjiyo, P. (2023). PBI_NOMOR 3 TAHUN 2023. JAKARTA. Retrieved from https://www.bi.go.id/id/publikasi/peraturan/Documents/PBI_032023.pdf
- Widodo. (2022). *Memerangi Cybercrime: karakteristik, motivasi dan strategi penanganannya dalam perspektif kriminologi*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Yositya, A., Mauliza, I., Dwi, R., Machmudi, S., & Indrarini, R. (2022). Pengaruh PerlindunganData Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat di Surabaya, *I*(11), 2497–2516.
- Yudhoyono, S. B. (2007). *Undang Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Yuniarti, S. (2019). Perlindungan Hukum Data Pribadi Di Indonesia. *Business Economic, Communication, and Social Sciences (BECOSS) Journal*, *1*(1), 147–154. <https://doi.org/10.21512/becossjournal.v1i1.6030>
- Zahro, L. H. (2023). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Surakarta*.