

LAPORAN HASIL PENELITIAN

**PENYALAHGUNAAN DATA NASABAH SEBAGAI
PELANGGARAN KERAHASIAAN BANK DAN
PENYELESAIANNYA MENURUT UU NO. 8 TAHUN 1999**

PENELITI

HENNI WIJAYANTI,SH.MH

NIDN. 0020116602

**FAKULTAS HUKUM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PENELITIAN

Judul : Penyalahgunaan Data Nasabah Sebagai Pelanggaran Kerahasiaan Bank Dan Penyelesaiannya Menurut UU No. 8 Tahun 1999

Nama Bidang Ilmu : Hukum

Peneliti :

a. Nama : Henni Wijayanti, S.H., M.H.

b. NIDN : 0020116620

c. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala

d. Program Studi : Ilmu Hukum

e. No. hp : 0813 1765 7709

f. Alamat Surel (e mail) : wijayanti_henni@yahoo.com

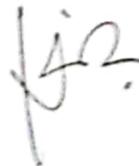
Jakarta, Desember 2020

Menyetujui
Ketua P3IH



Dr. Dwi Putri Cahyawati, S.H., M.H
NIDN. 0306047002

Peneliti



Henni Wijayanti, S.H., M.H
NIDN. 0020116602

Mengetahui
Dekan FH UMJ



Dr. Dwi Putri Cahyawati, S.H., M.H
NIDN. 0306047002

ABSTRAK

Kerahasiaan data nasabah bank yang diatur dalam Pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, merupakan masalah penting yang harus diperhatikan dan dipenuhi oleh setiap Bank sebagai Lembaga keuangan dalam mengadakan perjanjian dengan nasabahnya khususnya nasabah penyimpan dana. Melalui ketentuan UU Perbankan tersebut setiap bank wajib menjaga keamanan data nasabah penyimpan dan data simpanan nasabah tersebut sehingga setiap penyalahgunaan data nasabah yang menimbulkan kerugian pada konsumen menimbulkan kewajiban Bank untuk bertanggungjawab mengganti kerugian sebagaimana ditentukan dalam UU No. 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan prinsip kerahasiaan bank melalui pengamanan data nasabah di BCA Cabang Pamulang sebagai implementasi ketentuan Pasal 40 UU No. 10 tahun 1998, dan untuk mengetahui apakah penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah melalui mediasi sudah dapat memberikan perlindungan bagi nasabah sebagai Konsumen jasa perbankan.

Dalam penelitian bersifat yuridis normatif ini diperlukan data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka guna mendapatkan peraturan perundang-undangan mengenai perbankan, literatur dan pustaka yang terkait serta melalui studi dokumenter untuk memperoleh Berita Acara Mediasi BPSK Tangsel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengamanan data nasabah bank khususnya di BCA KCP Pamulang sebagai pelaksanaan kewajiban setiap bank merahasiakan data nasabah seperti diatur dalam Pasal 40 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dilakukan dengan cara menerapkan panduan pengamanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) data nasabah berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor 778/SK/DIR/95 yang mewajibkan bahwa seluruh pimpinan, anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, karyawan BCA wajib merahasiakan data nasabah penyimpan dana dan data mengenai simpanannya sesuai dengan ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014.

Penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah BCA oleh pihak ketiga melalui Mediasi yang dilakukan BPSK Tangerang Selatan menghasilkan kesepakatan antara Bank BCA selaku pelaku usaha dengan Nasabahnya yang mewajibkan bank BCA untuk memberikan surat keterangan dan bantuan apabila di kemudian hari muncul permasalahan terkait dengan penggunaan data nasabah oleh orang lain untuk pembukaan rekening atas nama Nadia Lisa Rahman pada KCU Alam Sutera, di samping itu BCA bersedia memberikan penggantian bea transportasi sebesar Rp.3.000.000 (tiga juta rupiah). Melalui kesepakatan tersebut sudah terdapat perlindungan hukum bagi konsumen karena telah dapat mengembalikan hak – hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 serta merupakan implementasi ketentuan Pasal 19, yang mewajibkan pelaku usaha (Bank BCA) bertanggungjawab untuk memberikan penggantian atas kerugian yang dialami konsumennya (nasabah BCA).

KATA PENGANTAR

Atas karunia dan rahmat Allah SWT, Alhamdulillah penelitian yang saya lakukan dengan judul : **“Penyalahgunaan Data Nasabah Sebagai Pelanggaran Kerahasiaan Bank Dan Penyelesaiannya Menurut UU No. 8 Tahun 1999”** ini dapat terselesaikan pada waktunya.

Penelitian ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu aspek dari Tri Dharma Perguruan Tinggi, yang menjadi kewajiban bagi setiap dosen, di samping Pendidikan dan Pengajaran, serta Pengabdian pada Masyarakat.

Selanjutnya kami sampaikan ucapan terima kasih kepada Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk melaksanakan penelitian ini.

Diharapkan hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, khususnya bagi masyarakat yang ingin mengetahui ketentuan hukum yang berlaku dalam penggunaan Kartu Kredit Berdasarkan Prinsip Syariah (Syariah Card) khususnya yang diterbitkan oleh BNI Syariah melalui iB Hasanah Card sebagai alat pembayaran dalam transaksi bisnis.

Jakarta, Desember 2020

Peneliti.

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
BAB II : KERANGKA KONSEPTUAL DAN KERANGKA TEORI	
A. Kerangka Konseptual	8
B. Kerangka Teori	10
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Tujuan Penelitian	20
B. Definisi Operasional	22
C. Metode Penelitian	23
D. Waktu Penelitian	23
E. Pembatasan Sumber Data	24
F. Teknik Analisa Data	24
G. Pelaksana Penelitian	24
H. Biaya	24
BAB IV : HASIL PENELITIAN	
A. Deskripsi Data	25
B. Analisa Data	33
BAB V : PENUTUP	
A. Kesimpulan	47
B. Saran	48
DAFTAR PUSTAKA	49

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan mempunyai nilai strategis di dalam perekonomian suatu Negara. Lembaga perbankan tersebut merupakan lembaga perantara keuangan (*financial intermediary institution*) antara pihak yang mempunyai kelebihan dana dan pihak yang kekurangan dana.¹

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.”

Perbankan sebagai lembaga keuangan berorientasi bisnis melakukan berbagai transaksi di bidang keuangan. Transaksi perbankan yang utama adalah menghimpun dana (*funding*) dan menyalurkan dana (*lending*) di samping itu bank juga melakukan transaksi lainnya dalam

¹Trisadini P.Usanti dan Abd. Shomad,*Hukum Perbankan*,(Jakarta:Kencana,2016), hlm .1.

rangka mendukung kegiatan menghimpun dan menyalurkan dana yaitu dengan memberikan jasa-jasa bank lainnya (*services*).²

Hal itu sesuai dengan fungsi utama bank sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 3 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 bahwa fungsi utama perbankan Indonesia adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat. Fungsi ini yang disebutkan bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu bank sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat (*Financial intermediary*). Bertitik tolak dari posisi strategis bank tersebut di atas, perbankan Indonesia di bangun dengan tujuan menunjang pelaksanaan pemerataan pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional kearah peningkatan kesejahteraan rakyat banyak.³

Dalam rangka menarik minat masyarakat untuk menghimpun dana dan menggunakan jasa bank, bank setiap saat berusaha mengeluarkan produk – produk layanan terbarunya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat itu sendiri. Banyak cara yang dilakukan bank dalam upaya menambah jumlah nasabah, selain faktor bunga, kepercayaan dan keamanan, hadiah memang menjadi salah satu daya tarik bagi seseorang yang ingin menjadi nasabah suatu bank.

² Trisadini Prasastinah Usanti, *Prinsip Kehati-hatian pada Transaksi Perbankan*,(Surabaya: Airlangga University Press,2013), hlm. 1.

³ Trisandini Prasastinah Usanti dan Nurwahjuni, *Model Penyelesaian Kredit Bermasalah*,(Surabaya:Revka Pertra Media, 2014), hlm. 1 sebagaimana dikutip dari Marulak Pardede ,” *Perspektif Perlindungan Hukum Simpanan Dana Nasabah pada Bank*”, Jurnal Hukum Bisnis , Volume 11 ,2000,hlm.50.

Kegiatan Bank menghimpun dan mengelola dana masyarakat dilakukan bank berdasarkan atas prinsip kepercayaan. Nasabah mempercayakan dananya untuk disimpan di bank dalam suatu portofolio dan dikelola dengan aman dan jujur, yang sewaktu – waktu diminta kembali oleh nasabah, dan bank mampu menyediakannya. Sifat hubungan hukum antar bank dan nasabah yaitu sebagai hubungan kepercayaan (*fiduciary relation*). Prinsip kepercayaan merupakan prinsip yang harus dipegang teguh dalam pengelolaan industri perbankan.⁴

Selain prinsip kepercayaan ada juga yang tidak kalah pentingnya yaitu “prinsip kerahasiaan”. Prinsip kerahasiaan pada bank menjadi sangat penting dijaga oleh industri perbankan karena prinsip tersebut merupakan jiwa dari industri perbankan, stabilitas sistem keuangan akan dapat goyah jika bank tidak menganut prinsip kerahasiaan ini. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam Pasal 40 ayat (1) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu:

Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41A, Pasal 42, Pasal43, Pasal 44, dan Pasal 44A.

Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) itu juga berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

⁴ Nindyo Pramono, *Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi*,(Yogyakarta:Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada,1999),hlm.1.

Landasan filosofis Pasal 40 UU No. 10 Tahun 1998 adalah bahwa ketentuan kerahasiaan yang dimaksud untuk lebih meningkatkan kepercayaan terhadap dunia perbankan. Selain untuk melindungi nasabah juga untuk melindungi kepentingan masyarakat dan menciptakan system perbankan yang sehat.

Ketentuan tentang rahasia bank tersebut mewajibkan bank dan pihak terafiliasi untuk merahasiakan keterangan nasabah penyimpan dana dan simpanannya, sehingga diharapkan dapat menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam melakukan penyimpanan dananya ke bank. Kerahasiaan data nasabah perlu dijamin sehingga meminimalisir kerugian konsumen, dan dapat menghilangkan kepercayaan masyarakat terhadap Lembaga keuangan bank tersebut.

Selain ketentuan dalam undang-undang perbankan, perlindungan nasabah bank selaku konsumen juga dapat ditemukan di dalam Undang Undang No. 8 Tahun 1999 tentang perlindungan konsumen. Masalah kerahasiaan data nasabah berkaitan dengan hak- haknya sebagai konsumen jasa perbankan. Berkaitan dengan hal tersebut dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen dalam Pasal 4 diatur juga hak- hak konsumen yang harus diperhatikan oleh pelaku usaha, khususnya hak atas keselamatan, keamanan, dan kenyamanan dalam mengkonsumsi produk tersebut.

Undang-Undang Perlindungan konsumen juga mengatur tentang tanggung jawab pelaku usaha untuk memberikan ganti rugi atas kerugian yang dialami konsumen, sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 yang menyatakan bahwa pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan. Jadi nasabah bank yang dirugikan akibat penyalahgunaan data nasabah oleh pihak bank dapat mengajukan penyelesaian sengketa konsumen tersebut pada lembaga yang berwenang baik ke Lembaga Penyelesaian Sengketa Konsumen seperti Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) atau ke pengadilan.

Salah satu kasus kerugian yang dialami nasabah bank akibat terjadinya penyalahgunaan data nasabah tersebut, dialami oleh nasabah Bank BCA KCP Pamulang, yang tidak dapat menggunakan rekeningnya sendiri karena telah digunakan oleh nasabah lain. Di samping itu konsumen juga mengeluhkan adanya perubahan data nasabah seperti nama identitas, pekerjaan dan nama ibu kandungnya. Hal ini mengindikasikan adanya pelanggaran kerahasiaan data nasabah sehingga mengakibatkan nasabah bank selaku konsumen jasa perbankan menderita kerugian materil maupun immaterial. Perincian kerugian konsumen meliputi biaya transportasi yang harus dikeluarkan nasabah dari Bank BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pamulang ke Bank BCA Kantor Cabang Utama

(KCU) Alam Sutera, biaya fotocopy dan print out untuk membuat gugatan yang berkisar Rp.500.000, publikasi media atas kasus ini senilai Rp.2.500.000. Adapun kerugian immaterial yaitu dirugikan atas waktu, tenaga, pikiran, rasa kecewa, hilangnya rasa kepercayaan terhadap BCA, hilangnya rasa kenyamanan dan keamanan nasabah dalam menggunakan jasa bank. Atas Kasus tersebut telah diajukan kepada BPSK Kota Tangerang Selatan dan telah diselesaikan melalui mekanisme mediasi.

Kasus-kasus kerugian konsumen perbankan semacam itu yang disebabkan adanya penyalahgunaan data nasabah yang terkait dengan kerahasiaan bank banyak terjadi di masyarakat sehingga merugikan konsumen bank dan mengurangi kepercayaan masyarakat atas Lembaga perbankan. Untuk itu perlu diketahui bagaimana bank melakukan pengamanan data nasabahnya dan bagaimana penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah bank yang dapat diselesaikan untuk melindungi nasabah bank terkait .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prinsip kerahasiaan bank melalui pengamanan data nasabah di BCA Cabang Pamulang sebagai implementasi ketentuan Pasal 40 UU No. 10 tahun 1998?

2. Apakah penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah melalui mediasi sudah dapat memberikan perlindungan bagi nasabah sebagai Konsumen jasa perbankan ?

BAB II

KERANGKA KONSEPTUAL DAN KERANGKA TEORI

A. KERANGKA KONSEPTUAL

Agar terdapat kesesuaian pengertian mengenai konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, perlu dikemukakan kerangka konseptual sebagai berikut :

1. Konsumen jasa perbankan

Istilah “konsumen” menurut Pasal 1 ayat 2 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen ialah “setiap orang pemakai barang dan / atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan.”

Menurut Pasal 1 angka 2 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013, konsumen adalah “pihak – pihak yang menempatkan dananya dan / atau memanfaatkan pelayanan yang tersedia di lembaga jasa keuangan antara lain nasabah pada perbankan, pemodal di pasar modal. Pemegang polis pada perasuransian, dan peserta pada dana pensiun, berdasarkan peraturan perundang – undangan di sektor jasa keuangan.” Nasabah suatu bank adalah Konsumen jasa perbankan, yang memiliki hak-hak sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 serta hak-hak yang diatur dalam UU Perbankan dan peraturan pelaksanaannya.

2. Kerahasiaan bank

Rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan data dan informasi mengenai keuangan dan hal-hal lain dari orang atau badan yang diketahui oleh bank karena kegiatan usahanya dan wajib di rahasiakan oleh bank dari pihak ketiga.

Menurut ketentuan Pasal 40 ayat 1 Undang - Undang Nomor. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan “bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A.” Pasal ini secara tegas mengatur bahwa bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai nasabah penyimpan. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

Bank sebagai lembaga keuangan yang di percaya oleh masyarakat (*fiduciary financial institution*) di hadapkan pada kewajiban untuk merahasiakan data dan catatan keuangan nasabahnya (*duty of confidentiality*). Kewajiban ini timbul karena kepercayaan yang diberikan oleh masyarakat atau para nasabah bank selaku lembaga keuangan. Kewajiban menjaga rahasia bank juga timbul atas dasar kepercayaan (*fiduciary duty*).

B. KERANGKA TEORI

1. Hubungan hukum para pihak dalam transaksi perbankan

Transaksi perbankan yang dilakukan oleh Bank dan nasabahnya menimbulkan hubungan hukum berupa hak dan kewajiban para pihak secara timbal balik.. Sebagaimana perjanjian pada umumnya transaksi perbankan baik di bidang penghimpunan dana maupun penyaluran dana terjadi karena kesepakatan para pihak, yaitu bank dan nasabahnya.

Nasabah suatu bank adalah Konsumen jasa perbankan, yang memiliki hak-hak sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999 serta hak-hak yang diatur dalam UU Perbankan dan peraturan pelaksanaannya.

Hak-hak Konsumen menurut Pasal 4 Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 adalah:

1. Hak atas kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/ atau jasa;
2. Hak untuk memilih barang dan /atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
3. Hak atas informasi yang benar, jelas, dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa;
4. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan;

5. Hak untuk mendapatkan advokasi, perlindungan, dan upaya penyelesaian sengketa perlindungan konsumen secara patut;
6. Hak untuk mendapat pembinaan dan pendidikan konsumen;
7. Hak untuk diperlakukan atau dilayani secara benar dan jujur serta tidak diskriminatif;
8. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi, dan / atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya;
9. Hak – hak yang di atur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.

2. Kerahasiaan bank menurut UU No. 10 Tahun 1998

Menurut ketentuan Pasal 40 ayat 1 Undang - Undang Nomor. 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan “bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44 dan Pasal 44A.” Pasal ini secara tegas mengatur bahwa bank wajib merahasiakan keterangan tentang nasabah dalam kedudukannya sebagai nasabah penyimpan. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi pihak terafiliasi.

Menurut Pasal 41 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan :

1. Untuk kepentingan perpajakan, Pimpinan Bank Indonesia atas permintaan Menteri Keuangan berwenang mengeluarkan perintah tertulis kepada bank agar memberikan keterangan dan memperlihatkan bukti-bukti tertulis serta surat-surat mengenai keadaan keuangan nasabah penyimpan tertentu kepada pejabat pajak.
2. Perintah tertulis sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (1) harus menyebutkan nama pejabat pajak dan nama nasabah wajib pajak yang dikehendaki keterangannya.

Selanjutnya dalam Pasal 41A Undang – Undang nomor 10 tahun 1998 Tentang Perbankan ditentukan :

1. Untuk penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara / Panitia Urusan Piutang Negara, Pimpinan Bank Indonesia memberikan izin kepada pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara / Panitia Urusan Piutang Negara untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan Nasabah Debitur.
2. Izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara / Ketua Panitia Urusan Piutang Negara.

3. Permintaan sebagaimana dimaksud dalam ayat (2) harus menyebutkan nama dan jabatan pejabat Badan Urusan Piutang dan Lelang Negara / Panitia Urusan Piutang Negara, nama Nasabah Debitur yang bersangkutan dan alasan diperlukannya keterangan.

Pasal 42 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu:

1. Untuk kepentingan peradilan dalam perkara pidana, Pimpinan Bank Indonesia dapat memberikan izin kepada polisi, jaksa atau hakim untuk memperoleh keterangan dari bank mengenai simpanan tersangka atau terdakwa pada bank.
2. Izin sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diberikan secara tertulis atas permintaan tertulis dari Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Jaksa agung, atau Ketua Mahkamah Agung.
3. Permintaan sebagaimana yang dimaksud dalam ayat (2) harus menyebutkan nama dan jabatan polisi, jaksa atau hakim, nama tersangka /terdakwa, alasan diperlukannya keterangan dan hubungan perkara pidana yang bersangkutan dengan keterangan yang diperlukan.

Pasal 43 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu: “Dalam perkara perdata antar bank dengan nasabahnya,

Direksi bank yang bersangkutan dapat menginformasikan kepada pengadilan tentang keadaan keuangan nasabah yang bersangkutan dan memberikan keterangan lain yang relevan dengan perkara tersebut.”

Pasal 44 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu:

1. Dalam tukar menukar informasi antar bank, Direksi bank dapat memberitahukan keadaan keuangan nasabahnya kepada bank lain.
2. Ketentuan mengenai tukar menukar informasi sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) diatur lebih lanjut oleh Bank Indonesia.

Tukar menukar informasi antar bank dimaksudkan untuk memperlancar dan mengamankan kegiatan usaha bank, antara lain guna mencegah kredit rangkap serta mengetahui keadaan, dan status dari suatu bank yang lain. dengan demikian bank dapat menilai tingkat resiko yang di hadapi, sebelum melakukan suatu transaksi dengan nasabah atau dengan bank lain.

Bank Indonesia juga mengatur mengenai tata cara penyampaian dan permintaan informasi serta bentuk dan jenis informasi tertentu yang dapat di pertukarkan, seperti indicator secara garis besar dari kredit yang diterima nasabah, agunan, dan masuk tidaknya debitur yang bersangkutan dalam daftar kredit macet. Dalam ketentuan Surat Edaran Bank Indonesia (SEBI) No.3/859 UPPB/PbB tanggal 4 Desember 1967, perihal informasi antar bank dan laporan keadaan keuangan bank, **Informasi antar bank**

ialah segala macam informasi yang lazim diperlukan antarbank, sepanjang hal tersebut tidak menyangkut hal-hal yang telah ditetapkan sebagai rahasia bank. Informasi yang dapat digunakan oleh bank -bank yang dilampirkan di dalam SE BI tersebut ialah :

1. Mempunyai rekening yang aktif pada kami;
2. Mempunyai rekening dengan jumlah yang besar pada kami;
3. Dapat di anggap baik untuk usaha dagangnya;
4. Menyalurkan usaha ekspor/impor melalui kami;
5. Mendapat fasilitas kredit dari kami untuk usaha.

Pasal 44A Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan yaitu:

1. Atas permintaan, persetujuan atau kuasa dari Nasabah Penyimpan yang dibuat secara tertulis, bank wajib memberikan keterangan mengenai simpanan Nasabah Penyimpan pada bank yang bersangkutan kepada pihak yang ditunjuk oleh Nasabah Penyimpan tersebut.
2. Dalam hal Nasabah Penyimpan telah meninggal dunia, ahli waris yang sah dari Nasabah Penyimpan yang bersangkutan berhak memperoleh keterangan mengenai simpanan Nasabah Penyimpan tersebut.

Sejalan dengan Pasal di atas, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mengeluarkan Surat Edaran No. 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan

dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen. Surat Edaran ini dikeluarkan sehubungan dengan diberlakukannya Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan. Surat Edaran OJK ini mengatur bahwa para Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK), termasuk bank, wajib melindungi data dan atau informasi pribadi konsumen dan melarang dengan cara apapun untuk memberikan data dan atau informasi pribadi konsumen kepada pihak ketiga.

Adapun data dan atau informasi konsumen yang wajib dirahasiakan sebagaimana yang diatur dalam Surat Edaran OJK di atas adalah sebagai berikut:

1. Perseorangan:
 - a. nama;
 - b. alamat;
 - c. tanggal lahir dan/atau umur;
 - d. nomor telepon; dan/atau
 - e. nama ibu kandung.
2. Korporasi:
 - a. nama;
 - b. alamat;
 - c. nomor telepon;

- d. susunan direksi dan komisaris termasuk identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/ijin tinggal; dan/atau
- e. susunan pemegang saham.

Semua data di atas wajib dirahasiakan oleh lembaga perbankan. Data/informasi di atas tidak boleh diberikan kepada pihak ketiga atau digunakan untuk tujuan selain yang disepakati. Data tersebut bisa digunakan apabila nasabah memberikan persetujuan tertulis atau yang diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Rahasia bank Menurut Surat Edaran Bank Indonesia No.2/337 UPPB/PbB tanggal 11 September 1969 adalah sebagai berikut :

1. Keadaan keuangan nasabah yang tercatat padanya, ialah keadaan mengenai keuangan yang tercatat pada bank yang meliputi segala simpanannya yang tercantum dalam semua pos pasiva, dan segala pos aktiva yang merupakan pemberian kredit dalam berbagai macam bentuk kepada yang bersangkutan.
2. Hal – hal lain yang harus di rahasiakan oleh bank menurut kelaziman dalam dunia perbankan ialah segala keterangan orang, badan hukum yang diketahui oleh bank karena kegiatan usahanya yaitu:
 - a. Pemberian pelayanan, dan jasa dalam lalu lintas uang, baik dalam maupun luar negeri;
 - b. Pendiskontoan dan jual beli surat berharga;

c. Pemberian kredit.

Kerahasiaan informasi yang lahir dalam kegiatan perbankan ini diperlukan untuk kepentingan bank sendiri yang memerlukan kepercayaan masyarakat yang menyimpan uangnya di bank, juga nasabah. Masyarakat hanya mempercayakan uangnya pada bank atau memanfaatkan jasa bank apabila dari bank ada jaminan bahwa pengetahuan bank tentang simpanan dan keadaan keuangan nasabah tidak akan di salahgunakan. Dengan adanya ketentuan tersebut ditegaskan bahwa bank harus memegang teguh rahasia bank, ketentuan rahasia bank berlaku pula bagi pihak terafiliasi dalam operasional bank.

Menjaga kerahasiaan data nasabah di bank juga termasuk dalam sifat amanah di dalam Islam, amanah sendiri adalah tuntutan iman. Seseorang yang amanah akan berusaha untuk memenuhi dasar, kode etik, undang – undang dan janji – janjinya. Kemampuan seseorang menjaga amanah merupakan tolak ukur akan usahanya menjalankan perintah Allah SWT dan menjauhi larangannya. Ajaran tentang amanah ini terdapat di dalam surat an Nisa ayat 58

﴿إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ
أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا﴾

artinya: “Sungguh Allah menyuruhmu menyampaikan amanah kepada orang yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaknya kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh Allah sebaik- sebaik yang memberi pengajaran kepadamu, sungguh Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.”

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kebijakan bank dalam menerapkan ketentuan kerahasiaan bank khususnya di BCA Kantor Cabang Pembantu

Pamulang, dan untuk mengetahui apakah penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah melalui Mediasi sudah sesuai dengan ketentuan dalam UU no. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan serta UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen.

B. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini digunakan beberapa istilah yang mempunyai definisi sebagai berikut :

1. Bank

Bank menurut Pasal 1 ayat 2 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk – bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

2. Rahasia Bank

Menurut Pasal 1 angka 28 UU No. 10 Tahun 1998, rahasia bank adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai nasabah Penyimpan dan Simpanannya.

3. Konsumen

Menurut Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka (2), konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain, maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk di perdagangkan

4. Sengketa Konsumen

Menurut Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 1 angka (8), Sengketa Konsumen adalah sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang menuntut ganti rugi atas kerusakan, pencemaran dan/atau yang menderita kerugian akibat mengkonsumsi barang dan/atau memanfaatkan jasa.

5. Mediasi

Menurut Kepmenperindag Nomor 350/MPP/Kep/12/2001 Tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenang Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Pasal 1 angka (10), Mediasi adalah proses penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan dengan perantara BPSK sebagai penasehat dan penyelesaian diserahkan kepada para pihak.

C. Metode Penelitian

Berdasarkan tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu mengetahui bagaimana kebijakan bank dalam menerapkan ketentuan kerahasiaan bank khususnya di BCA Cabang Pamulang, dan untuk mengetahui apakah penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah melalui Mediasi sudah sesuai dengan ketentuan dalam UU no. 10 Tahun 1998 mengenai Perbankan serta UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan konsumen, maka dalam penelitian bersifat Yuridis Normatif ini diperlukan data sekunder guna menjawab permasalahan yang ada.

Untuk mendapatkan data yang diperlukan bagi penelitian ini, digunakan metode penelitian sebagai berikut :

1. Penelitian Dokumenter, dilakukan untuk mendapatkan bahan hukum primer berupa Berita Acara Mediasi BPSK Tangerang Selatan.
2. Studi kepustakaan, dilakukan untuk mendapatkan bahan hukum sekunder berupa UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, buku-buku dan literatur serta karya ilmiah dari pakar hukum yang terkait dengan topik penelitian.

C. Waktu Penelitian

Untuk melakukan kegiatan penelitian serta menyelesaikan laporan hasil penelitian dan menyerahkan laporan hasil penelitian kepada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, diperlukan waktu 2 (dua) bulan atau 8 (delapan minggu), dengan rincian jadwal penelitian sebagai berikut :

- | | | |
|----|------------------------------------|----------|
| 1. | Pembuatan proposal penelitian | 1 minggu |
| 2. | Pengumpulan data penelitian | 2 minggu |
| 3. | Pengolahan data dan analisa data | 3 minggu |
| 4. | Pembuatan laporan hasil penelitian | 2 minggu |

D. Pembatasan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini dibatasi pada data yang dapat digunakan untuk menjawab masalah terkait dengan implementasi kerahasiaan data nasabah serta penyelesaian penyalahgunaan data nasabah yang terdapat dalam Berita Acara Mediasi, UU Perbankan dan UU Perlindungan Konsumen, Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data dan / atau Informasi Pribadi Konsumen, buku-buku dan literature ilmiah lainnya.

E. Teknik Analisa Data

Analisis atas data yang diperoleh dari penelitian ini dilakukan secara kualitatif diawali dengan cara menyederhanakan data hasil penelitian ke dalam bentuk yang mudah dibaca dan ditafsirkan, sehingga dapat digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian.

Pada tahap awal, analisis data dilakukan klasifikasi data berupa berbagai informasi yang berkaitan dengan penerapan ketentuan mengenai kerahasiaan Bank, penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah khususnya melalui Mediasi. Terhadap hasil penelitian tersebut baik berupa bahan hukum primer maupun sekunder, dilakukan proses pengeditan (editing) untuk memilah informasi yang relevan atau tidak dengan rumusan masalah. Selanjutnya data tersebut dianalisis secara korelasi evaluatif untuk mendapatkan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.

F. Pelaksana Penelitian

Nama : Henni Wijayanti.S.H.,M.H

Jabatan : Dosen Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah

Jakarta .

G. Biaya

Biaya yang diperlukan untuk melaksanakan penelitian ini sebesar Rp. 5.000.000, (lima juta rupiah) yang berasal dari Anggaran Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Jakarta, tahun akademik 2020/2021.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. DESKRIPSI DATA

Sengketa konsumen jasa perbankan yang terkait dengan masalah kerahasiaan bank adalah sengketa yang diajukan oleh nasabah bank yang merasa dirugikan karena mengalami perubahan data pribadinya selaku nasabah tanpa sepengetahuan dan pesetujuannya. Kasus tersebut berawal pada tanggal 3 Juli 2018 Konsumen bank BCA mendatangi Kantor BCA Cabang Pamulang untuk mengganti kartu ATM nya yang lama dengan yang baru. Kemudian mengambil antrian registrasi dan bertemu dengan *customer service officer* (CSO) bernama Kissy Mariana Lumanaw untuk registrasi BCA banking di smartphone Pemohon. Saat mengecek persamaan data, customer service sempat terlihat bingung karena foto dan tanda tangan berbeda. Meskipun semua data yang ada adalah murni milik Pemohon. Menurut data dari customer service, selain tandatangan dan foto, terdapat beberapa data yang berbeda, yaitu data pekerjaan wanita dengan nama sama seperti Pemohon, yakni Nadia Lisa Rahmndan nama ibu kandung .

Dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Pasal 2 ayat 1 ditegaskan bahwa bank wajib menerapkan transparansi

informasi mengenai produk bank dan penggunaan data pribadi nasabah. Terlihat juga kode perekaman foto yang dilakukan di BCA Alam Sutera pada Sabtu, 14 Maret 2015 pukul 16.36 WIB.

Nasabah tersebut akhirnya melakukan pengecekan di BCA KCU Alam Sutera dan mendapatkan informasi bahwa data nasabah tersebut telah dipergunakan orang lain untuk membuka rekening BCA di KCU Alam Sutera. Berdasarkan hal tersebut nasabah tersebut selaku konsumen jasa perbankan mengajukan permohonan ke Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) untuk mendapatkan penyelesaian melalui mekanisme mediasi.

Sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terdapat beberapa bentuk perlindungan hukum bagi nasabah dalam penyalahgunaan data pribadi nasabah seperti perlindungan hukum terhadap nasabah dapat diupayakan melalui pengaduan nasabah kepada pihak bank, melalui mekanisme arbitrase, mediasi atau konsiliasi ataupun penyelesaian melalui Pengadilan. Bank Indonesia juga memfasilitasi mekanisme pengaduan nasabah yang haknya dilanggar oleh bank melalui menurut Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 Tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008 yaitu “dalam rangka menetapkan dan melaksanakan kebijakan pengawasan bank yang berdasarkan risiko, Bank Indonesia telah menetapkan standar minimum mekanisme penyelesaian pengaduan nasabah.”

Jadi penyelesaian sengketa mengenai pelanggaran kerahasiaan data pribadi nasabah juga dapat dilakukan dengan cara penyelesaian sengketa di luar pengadilan atau melalui pengadilan. Berdasarkan ketentuan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 dan Peraturan Bank Indonesia Nomor 16/1/PBI/2014, bank sebagai pelaku jasa keuangan dapat dimintai pertanggung jawabannya dalam hal adanya kesalahan yang dilakukan oleh pegawai bank yang merugikan konsumen atau nasabah bank. Hal tersebut juga berkaitan dengan prinsip pertanggung jawaban pengganti atau *vicarious liability*, sebagaimana diatur dalam Pasal 1367 KUHPerdara.

Sesuai dengan prinsip tanggungjawab dalam Pasal 1367 KUHPerdara tersebut Bank sebagai suatu Korporasi harus bertanggung jawab atas perbuatan yang dilakukan oleh pegawainya atau pihak yang menjadi tanggungjawabnya dan yang mempunyai ikatan dengan bank. Berdasarkan peraturan tersebut maka pegawai bank yang menyalahgunakan data nasabah maka bank juga ikut bertanggung jawab atas hal ini. Dengan adanya pelanggaran kerahasiaan data nasabah juga menunjukkan bahwa kegiatan operasional perbankan yang dijalankan oleh pegawai bank belum sepenuhnya menerapkan prinsip kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah dalam perlindungan konsumen wajib diterapkan oleh bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan.⁵

⁵<https://www.qureta.com/post/penyelesaian-hukum-pelanggaran-kerahasiaan-data-nasabah-bank#>

Dalam Permohonannya kepada BPSK, Konsumen selaku pemohon mengajukan beberapa alasan gugatannya (posita), sebagai berikut :

1. Konsumen memiliki hak-hak sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, Pasal 4 adalah:
 - a. Hak atas Kenyamanan, Keamanan dan Keselamatan dalam mengkonsumsi barang dan/atau jasa.
 - b. Hak untuk memilih barang dan/atau jasa serta mendapatkan barang dan/atau jasa tersebut sesuai dengan nilai tukar dan kondisi serta jaminan yang dijanjikan.
 - c. Hak atas informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa.
 - d. Hak untuk didengar pendapat dan keluhannya atas barang dan/atau jasa yang digunakan.
 - h. Hak untuk mendapatkan kompensasi, ganti rugi dan/atau penggantian, apabila barang dan/atau jasa yang diterima tidak sesuai dengan perjanjian atau tidak sebagaimana mestinya.
 - i. Hak – hak yang diatur dalam ketentuan peraturan perundang – undangan lainnya.
2. Kewajiban Termohon tercantum dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 adalah:

- a. Beritikad baik dalam melakukan kegiatan usahanya
 - b. Memberikan informasi yang benar, jelas dan jujur mengenai kondisi dan jaminan barang dan/atau jasa serta memberi penjelasan penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan.
3. Bank sebagai Pelaku Usaha dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 memiliki Tanggung Jawab sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat 1, bahwa elaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan”. Selanjutnya pada Ayat 2 dikemukakan bahwa Ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa yang sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku. Pada ayat 4 ditentukan bahwa pemberian ganti rugi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) tidak menghapuskan kemungkinan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan.

Pasal 22 “Pembuktian terhadap ada tidaknya unsur kesalahan dalam kasus pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (4), Pasal 20, dan Pasal 21 merupakan beban dan tanggung jawab pelaku usaha tanpa menutup kemungkinan bagi jaksa untuk melakukan pembuktian.

Pasal 23 “Pelaku usaha yang menolak dan/atau tidak memberi tanggapan dan/atau tidak memenuhi ganti rugi atas tuntutan konsumen sebagaimana dimaksud dalam Pasal 19 ayat (1), ayat (2), ayat (3), dan ayat (4), dapat digugat melalui badan penyelesaian sengketa konsumen atau mengajukan ke badan peradilan di tempat kedudukan konsumen.

4. Pelaku Usaha telah melanggar ketentuan Pasal 60, ayat 1, “Badan penyelesaian sengketa konsumen berwenang menjatuhkan sanksi administratif terhadap pelaku usaha yang melanggar Pasal 19 ayat (2) dan ayat (3), Pasal 20, Pasal 25 dan Pasal 26”. **Ayat 2**, “Sanksi administrative berupa penetapan ganti rugi paling banyak Rp. 200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah).”
5. Pelaku Usaha yang melanggar Undang – Undang No. 8 Tahun 1999 dapat dikenakan Sanksi Pidana Pasal 61 yang berbunyi “penuntutan pidana dapat dilakukan terhadap pelaku usaha dan/atau pengurusnya.”
Pasal 62 Ayat 1 Pelaku usaha yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, Pasal 13 ayat (2), Pasal 15, Pasal 17 ayat (1) huruf a, huruf b, huruf c, huruf e, ayat (2) dan Pasal 18 dipidana penjara paling lama 5 (lima) tahun atau dipidana denda paling banyak Rp.2.000.000.000,00 (dua miliar rupiah).
6. Bahwa akibat dari hal tersebut konsumen menderita Kerugian Materil atas biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk mendatangi kantor BCA KCP PAMULANG dan ke BCA KCU ALAM SUTERA

mengurus hal ini, biaya fotocopy print untuk membuat gugatan, yang berkisar Rp.500.000. kemudian publikasi media atas kasus ini senilai Rp.2.500.000.

7. Bahwa akibat dari hal tersebut konsumen menderita Kerugian Immateriil yakni, dirugikan atas waktu, tenaga, pikiran, rasa kecewa, hilang rasa kenyamanan, keamanan dan kepercayaan terhadap BCA.

Selanjutnya dalam Permohonan/ Petitem dikemukakan hal-hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan uraian pada alasan permohonan / posita tersebut di atas, konsumen memohon Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen Kota Tangerang Selatan dapat memutuskan:
 1. Mengabulkan Permohonan Pemohon.
 2. Mengembalikan semua data pemohon seperti sedia kala.
 3. Memberikan bukti mutasi pembuatan rekening atas data Pemohon di BCA KCU Alam Sutera.
 4. Merekomendasikan Tindak Pidana Umum dan Tindak Pidana Perlindungan Konsumen untuk dilakukan penyidikan dan penuntutan kepada pihak yang berwajib.
 5. Menghukum Termohon membayar biaya perkara.

6. Agar Termohon dihukum meminta maaf melalui Media Lokal maupun Nasional, Cetak, Radio, TV dan Online selama 7 (tujuh) hari berturut – turut.
7. Ganti Rugi atas semua transport yang telah dikeluarkan.
8. Ganti Rugi atas pelanggaran pelaku usaha sesuai dengan tercantum dalam Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen.

Berdasarkan Pasal 49 ayat (1) UUPK jo. Pasal 2 Kepmenperindag No. 350/MPP/Kep/12/2001 mengatur bahwa disetiap kota atau kabupaten harus dibentuk Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) ⁶ Dalam upaya untuk memudahkan konsumen menjangkau BPSK, maka dalam Keputusan Presiden yang mengatur mengenai pembentukan BPSK tidak dicantumkan pembatasan wilayah yurisdiksi BPSK, sehingga konsumen dapat mengadukan masalahnya pada BPSK mana saja yang dikehendaknya.

Sesuai ketentuan Pasal 23 UUNo 8 Tahun 1999 penyelesaian sengketa konsumen melalui BPSK ini dapat ditempuh jika penyelesaian secara damai di luar proses pengadilan tidak berhasil, baik karena produsen menolak atau tidak memberi tanggapan maupun jika tidak tercapai

⁶ Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, (Jakarta, Prenada Media Grup, 2011), hlm. 75

kesepakatan.⁷ Penyelesaian sengketa konsumen di luar pengadilan seperti melalui BPSK dapat berupa konsultasi, konsiliasi, mediasi maupun arbitrase.

Penyelesaian sengketa di luar pengadilan melalui BPSK bukanlah suatu keharusan untuk ditempuh konsumen sebelum pada akhirnya sengketa tersebut diselesaikan melalui Lembaga peradilan. Meskipun demikian hasil penyelesaian sengketa oleh BPSK dapat dijadikan shock therapy bagi pelaku usaha, karena dapat dijadikan bukti permulaan bagi penyidik.⁸

B. ANALISIS DATA

1. Pelaksanaan pengamanan data nasabah Bank di BCA KCP Pamulang

Keamanan data nasabah suatu bank adalah masalah yang harus diperhatikan pihak bank, mengingat bank adalah Lembaga trust (kepercayaan). Masyarakat menitipkan uangnya ke bank melalui simpanan, baik dalam bentuk tabungan, deposito maupun giro berdasarkan atas kepercayaan bahwa uangnya akan disimpan dengan aman dan sewaktu-waktu diambil oleh nasabahnya akan tersedia. Demikian juga dalam melakukan transaksi perbankan tersebut, nasabah dengan suka rela memberikan keterangan mengenai identitas dirinya kepada bank, sehingga bank wajib

⁷ Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, (Bandung, Citra Aditya Bakti, 2006), hlm. 148

⁸ Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, (Jakarta, Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm 73.

untuk menjamin kerahasiaan data nasabah penyimpan dana serta data mengenai simpanan yang dititipkan kepadanya, sesuai dengan ketentuan Pasal 40 UU No. 10 tahun 1998.

Melalui Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/Seojk.07/2014 Tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen, OJK mengatur ketentuan mengenai petunjuk pelaksanaan penerapan prinsip Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen sebagaimana diatur dalam Pasal 2 huruf d, Pasal 31 dan Pasal 49 dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan tersebut.

Menurut Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SE OJK.07/2014 Tentang Kerahasiaan Dan Keamanan Data Dan/Atau Informasi Pribadi Konsumen, PUJK dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi pribadi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga. Larangan tersebut dikecualikan dalam hal:

- a. Konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
- b. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam hal Konsumen memberikan persetujuan tertulis maka PUJK dapat memberikan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen dengan kewajiban memastikan pihak ketiga dimaksud tidak memberikan dan/atau menggunakan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen untuk tujuan selain yang disepakati antara PUJK dengan pihak ketiga.

Tata cara persetujuan tertulis dari Konsumen dapat dinyatakan dalam bentuk antara lain:

- a. pilihan setuju atau tidak setuju; atau
- b. memberikan tanda persetujuan. dalam dokumen dan/atau perjanjian produk dan/atau layanan.

Dalam hal PUJK yang memperoleh data dan/atau informasi pribadi seseorang dan/atau sekelompok orang dari pihak lain dan PUJK akan menggunakan data dan/atau informasi tersebut untuk melaksanakan kegiatannya, PUJK wajib memiliki pernyataan tertulis bahwa pihak lain dimaksud telah memperoleh persetujuan tertulis dari seseorang dan/atau sekelompok orang tersebut untuk memberikan data dan/atau informasi pribadi dimaksud kepada pihak manapun termasuk PUJK.

PUJK wajib menetapkan kebijakan dan prosedur tertulis mengenai penggunaan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen yang paling kurang memuat:

- a. menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan kepada Konsumen mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian persetujuan tertulis serta pemberian dan/atau penyebarluasan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen sebagaimana dimaksud pada angka 2 huruf a;

- b. meminta persetujuan tertulis dari Konsumen dalam hal PUJK akan memberikan dan/atau menyebarluaskan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen kepada pihak ketiga untuk tujuan apapun, kecuali ditetapkan lain dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kebijakan dan prosedur tertulis tersebut wajib dituangkan dalam standar prosedur operasional mengenai penggunaan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen sebagai berikut:

- a. pejabat dan/atau petugas PUJK menjelaskan secara tertulis dan/atau lisan mengenai tujuan dan konsekuensi dari persetujuan tertulis dari Konsumen terkait dengan pemberian dan/atau penyebarluasan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen bahwa:
 - 1) hanya akan digunakan untuk kepentingan internal PUJK dan/atau sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan; dan/atau
 - 2) akan diberikan dan/atau disebarluaskan kepada pihak lain atas persetujuan tertulis Konsumen.
- b. dalam hal akan memberikan dan menyebarluaskan kepada pihak lain, maka pejabat dan/atau petugas PUJK:

- 1) memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan/atau penyebarluasan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen; dan
 - 2) menyampaikan pernyataan tertulis bahwa PUJK telah mendapatkan persetujuan tertulis dari Konsumen.
- c. pejabat dan/atau petugas PUJK meminta persetujuan tertulis dari Konsumen sesuai ketentuan yang berlaku.

Berkaitan dengan hal tersebut maka setiap bank harus memiliki system yang dapat menjamin keamanan data nasabah dan simpanannya. Dalam mengamankan data nasabahnya sebagaimana bank lainnya bank BCA mempunyai kode etik atau peraturan mengenai standard operasional procedure (SOP) yang harus dipatuhi seluruh karyawan BCA a yang tertuang dalam Surat Keputusan Direksi Nomor 778/SK/DIR/95. Kode etik BCA tersebut berlaku bagi anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, dan karyawan BCA. Kode etik BCA tersebut dibuat dalam bentuk buku saku sehingga memudahkan untuk dipelajari dan dipahami setiap karyawan sehingga memudahkan menerapkannya dalam menjalankan kegiatan perbankan. Buku saku berisi kode etik yang memuat ketentuan mengenai pengamanan data nasabah itu dibagikan kepada setiap karyawan BCA dan setiap karyawan yang menerima buku tersebut wajib menandatangani pernyataan bahwa yang bersangkutan telah memahami, dan berjanji untuk

menaati serta menjalankan kode etik bankir BCA tersebut sebagai pedoman berperilaku, baik di dalam maupun di luar kantor. Pelanggaran terhadap kode etik bankir BCA dapat dikenakan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Adapun pokok – pokok kode etik bankir BCA yaitu:

1. Patuh dan taat pada Undang – Undang dan peraturan yang berlaku.
2. Menjaga nama baik dan mengamankan harta kekayaan BCA.
3. Menjaga kerahasiaan data nasabah dan BCA.
4. Menjaga agar kepentingan pribadi tidak bertentangan dengan kepentingan BCA ataupun nasabah.
5. Mencatat secara benar semua transaksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
6. Menjaga dan membina keharmonisan lingkungan kerja dan persaingan yang sehat.
7. Tidak menyalahgunakan jabatan dan wewenang untuk kepentingan pribadi maupun keluarganya.
8. Tidak melakukan perbuatan tercela yang dapat merugikan citra profesinya maupun citra BCA pada umumnya.
9. Menjauhkan diri dari segala bentuk perjudian atau tindakan spekulatif.
10. Senantiasa meningkatkan pengetahuan dan wawasannya, dengan mengikuti perkembangan industry perbankan khususnya dan dunia usaha pada umumnya.

Selain kode etik, direksi BCA juga mengeluarkan ketentuan mengenai pedoman untuk karyawan BCA dalam melakukan hubungan hokum dengan nasabah, rekan, maupun dengan sesama karyawan yang diatur dalam SK Nomor.219/SK/DIR/2003 tanggal 10 November 2003 perihal ketentuan mengenai benturan kepentingan. Surat keputusan tersebut berlaku bagi seluruh jajaran BCA termasuk anggota dewan komisaris, direksi sampai seluruh karyawan.⁹

Beberapa contoh praktek penerapan bank dalam melindungi data – data nasabah yang dilakukan bank BCA antara lain, seperti dalam menjamin kerahasiaan data nasabahnya ada beberapa cara seperti pihak Bank BCA tidak memberikan data nasabah secara terbuka dalam hal nasabah menginginkan untuk mencetak rekening koran maka nasabahnya sendiri yang harus datang dan menunjukkan identitas diri salah satunya dengan KTP untuk menjaga kerahasiaan data nasabah atau apabila diwakili orang lain harus dengan surat kuasa bermaterai.

Apabila ada nasabah yang melakukan pinjaman atau pengajuan kredit maka bank BCA akan melakukan *bank cheking* ke Bank Indonesia dan melakukan *verifikasi* data ke nasabahnya langsung tanpa perwakilan nasabah tersebut. Demikian juga apabila pihak manajemen mengeluarkan kebijakan tidak boleh dipublikasikan melalui media sosial atau ke sesama bank, baik itu dalam bentuk email, power point, status update sosial media atau personal

⁹<https://www.BCA.co.id>

chatting. Hal ini sesuai dengan ketentuan Pasal 40 (1) Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perbankan, yang mewajibkan bank merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya.

Dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen, yang di keluarkan sebagai pelaksanaan dari Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan, pelaku usaha jasa keuangan (PUJK), termasuk bank, wajib melindungi data dan/atau informasi pribadi konsumen dan melarang dengan cara apapun untuk memberikan data dan atau informasi pribadi konsumen kepada pihak ketiga.

2. Penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah di BCA KCP Pamulang

Perlindungan hukum terhadap nasabah bank adalah masalah yang sangat 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.

Sehubungan dengan hal tersebut bank BCA sudah menerapkan system pengemanan data nasabah melalui peraturan Direksi BCA yang memuat kode etik serta SOP dalam menjalankan kegiatan perbankan, yang

berlaku baik pada jajaran Direksi, Dewan Komisaris maupun seluruh karyawan BCA. Dengan menerapkan ketentuan tersebut diharapkan dapat diminimalisir adanya penggunaan data nasabah oleh pihak ketiga atau kemungkinan bocornya data mengenai nasabah penyimpan dana ataupun data mengenai simpanan nasabah tersebut di BCA. Ketentuan tersebut juga dilengkapi dengan sanksi yang akan dijatuhkan bagi setiap karyawan yang melanggar dan menyebabkan kerugian baik bagi nasabah bank atau kerugian bank bank BCA sendiri.

Meskipun BCA telah mempunyai sistem yang mengatur tentang keamanan data nasabah, namun dalam prakteknya masih terdapat adanya kasus penyalahgunaan data nasabah sehingga digunakan oleh pihak ketiga yang menimbulkan kerugian bagi nasabah BCA. Salah satu kasus adalah yang terjadi pada data nasabah bernama Nadia Lisa Rahman, dugaan penggunaan data pribadi Nadia Lisa Rahman oleh pihak ketiga bermula dari tanggal 3 Juli 2018 ketika nasabah mendatangi BCA Kantor Cabang Pembantu Pamulang untuk mengganti kartu ATM lama dengan yang baru. Pada waktu bertemu dengan *customer service officer* BCA bernama Kissy Mariana Lumanaw untuk melakukan registrasi BCA banking di smartphone nasabah, nasabah wajib melakukan pencocokan datanya dengan data yang terdapat pada bank, sesuai standar yang diatur dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/6/PBI/2005 Tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah. Pada saat itu diketahui terdapat perbedaan

antara foto dan tanda tangan nasabah dengan data yang terdapat di BCA, di samping itu selain tandatangan dan foto, terdapat perbedaan pada data mengenai pekerjaan dan nama ibu kandung nasabah. Selanjutnya pegawai BCA menemukan adanya kode perekaman foto yang dilakukan di BCA KCU Alam Sutera pada Sabtu, 14 Maret 2015 pukul 16.36 WIB yang bukan dilakukan oleh nasabah tersebut. Setelah dilakukan pengecekan di BCA KCU Alam Sutera nasabah BCA (Nadia) mendapatkan bukti bahwa datanya telah dipergunakan oleh orang lain untuk membuka rekening BCA di KCU Alam Sutera. Pada saat nasabah meminta data mutasi rekeningnya pihak bank tidak mengizinkan dengan alasan rekening tersebut adalah milik nasabah lain, dan untuk kerahasiaan bank tidak dapat diberikan pada orang lain. Berdasarkan fakta tersebut nasabah bank BCA yang bersangkutan sebagai konsumen jasa perbankan merasa dirugikan karena datanya digunakan orang lain sehingga merasa tidak nyaman dan khawatir bahwa datanya akan digunakan untuk melakukan berbagai kegiatan atau tujuan lain yang semakin merugikannya.

Dilihat dari UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen maka terdapat hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan yang dilanggar yaitu hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan konsumen dalam mengonsumsi produk. Sebagai konsumen jasa perbankan sudah seharusnya nasabah mendapatkan jaminan keamanan atas data pribadinya yang diserahkan kepada BCA. Di samping itu nasabah yang bersangkutan mengalami kerugian materiil karena telah mengeluarkan banyak biaya dalam

mengurus masalah penyalahgunaan data pribadi yang digunakan pihak ketiga karena berkali-kali harus mendatangi Kantor BCA baik di KCP Pamulang maupun di KCU Alam Sutra. Perincian kerugian konsumen meliputi biaya transportasi yang harus dikeluarkan nasabah dari Bank BCA Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pamulang ke Bank BCA Kantor Cabang Utama (KCU) Alam Sutra, biaya fotocopy dan print out untuk membuat gugatan yang berkisar Rp.500.000, publikasi media atas kasus ini senilai Rp.2.500.000. Adapun kerugian immaterial yaitu dirugikan atas waktu, tenaga, pikiran, rasa kecewa, hilangnya rasa kepercayaan terhadap BCA, hilangnya rasa kenyamanan dan keamanan nasabah dalam menggunakan jasa bank. Atas Kasus tersebut nasabah mengajukan penyelesaiannya kepada Badan Penyelesaian Sengketa Konsumen (BPSK) Kota Tangerang Selatan dan telah ditangani BPSK dengan mekanisme mediasi.

Apabila ditinjau dari UU No. 8 Tahun 1999 sebagai landasan hukum perlindungan konsumen perlu dilakukan analisa apakah unsur-unsurnya terpenuhi sehingga kasus tersebut dapat ditangani dan diterapkan ketentuan dalam UU perlindungan konsumen tersebut. Unsur Konsumen dalam kasus tersebut, yaitu nasabah BCA yang dirugikan memenuhi apa yang dimaksud dengan Undang – Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen, karena nasabah BCA sebagai Pemohon atau pengadu ke BPSK adalah Konsumen Akhir, sebagaimana yang ditentukan dalam Pasal 1 UU No. 8 Tahun 1999. Selanjutnya BCA sebagai pihak yang dianggap merugikan

nasabahnya juga memenuhi unsur Pelaku Usaha sebagaimana diatur dalam UU No. 8 Tahun 1999. Sengketa yang diajukan juga memenuhi kriteria sengketa konsumen sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Perdagangan No. 350 tahun 2001 tentang Tata Cara Penanganan Sengketa Konsumen, yaitu sengketa antara pelaku usaha dengan konsumen yang dirugikan dalam menggunakan produk dari pelaku usaha. Sengketa konsumen ini ditangani oleh BPSK Kota Tangerang Selatan di wilayah tempat tinggal konsumen.

Melalui proses mediasi dengan peranan BPSK Tangsel sebagai mediator yang mempertemukan para pihak yaitu BCA dan nasabahnya (Nadia) dan mengusahakan adanya musyawarah di antara kedua pihak yang bersengketa akhirnya di hasilkan kesepakatan berupa berita acara mediasi antara Nadia Lisa Rahman sebagai Pemohon dengan Endang, Filisia, Lita bertindak atas nama kuasa hukum dari BCA KCU Alam Sutera dan BCA KCP Pamulang (berdasarkan surat kuasa tertanggal 10 Agustus 2018 selanjutnya disebut sebagai Termohon).

Dalam pertemuan yang difasilitasi oleh BPSK Tangsel itu para pihak yaitu pemohon dan termohon telah menyepakati untuk menyelesaikan permasalahan sengketa konsumen perihal penyalahgunaan data pemohon di BCA KCU Alam Sutera yang beralamat di Kota Tangerang Selatan, melalui BPSK Kota Tangerang Selatan dengan cara Mediasi, dengan hasil kesepakatan sebagai berikut:

1. BCA bersedia memberikan surat keterangan yang menerangkan bahwa apabila di kemudian hari terjadi permasalahan terkait dengan atas nama Nadia Lisa Rahman Cabang Alam Sutera yang sebenarnya digunakan orang lain, maka pihak BCA bersedia secara kooperatif membantu pemohon (nasabah) untuk menyelesaikan permasalahan yang dimaksud.
2. Bank BCA bersedia memberikan penggantian biaya yang telah dikeluarkan nasabah untuk transportasi selama mengurus penyelesaian masalah yang dihadapi nasabah sebesar Rp.3.000.000 (tiga juta rupiah).
3. Dengan disepakati dan dilaksanakan butir 1 (satu) & 2 (dua) di atas, maka perkara dianggap selesai.

Kesepakatan antara Bank sebagai Pelaku Usaha dengan nasabah sebagai konsumen jasa perbankan melalui Mediasi tersebut secara relatif sudah dapat melindungi hak-hak konsumen yang dirugikan karena adanya penyalahgunaan data nasabah yang menimbulkan kesulitan akses pbagi nasabah untuk membuka akun atas nama dirinya. Sehingga hak konsumen dalam Pasal 4 UU No. 8 tahun 1999 khususnya hak atas keamanan, kenyamanan dan keselamatan dalam menggunakan produk yang dilanggar dalam penggunaan jasa bank dapat terpenuhi kembali. Hal ini dapat memberi pengaruh positif bagi konsumen (nasabah terkait) dan masyarakat pada umumnya untuk mengembalikan rasa kepercayaan pada Bank sebagai Lembaga keuangan. Demikian juga dengan adanya penggantian biaya transportasi yang telah dikeluarkan oleh nasabah

selama menyelesaikan dugaan penyalahgunaan data nasabah dapat memberikan hiburan bagi nasabah dan merupakan pemenuhan ketentuan Pasal 19 UU PK yang mewajibkan pelaku usaha memberikan penggantian kerugian pada konsumen yang dirugikan dalam mengkonsumsi produk.

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pengamanan data nasabah bank khususnya di BCA KCP Pamulang sebagai pelaksanaan kewajiban bank merahasiakan data nasabah seperti diatur dalam Pasal 40 Undang – Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan, dilakukan dengan cara menerapkan panduan pengamanan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) data nasabah berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor 778/SK/DIR/95 yang mewajibkan bahwa seluruh pimpinan, anggota Dewan Komisaris, anggota Direksi, karyawan BCA wajib merahasiakan data nasabah penyimpan dana dan data mengenai simpanannya sesuai dengan ketentuan dalam Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014.
2. Penyelesaian masalah penyalahgunaan data nasabah BCA oleh pihak ketiga melalui Mediasi yang dilakukan BPSK Tangerang Selatan menghasilkan kesepakatan kedua pihak yaitu Bank BCA dengan Nasabahnya yang mewajibkan bank BCA untuk memberikan surat keterangan dan memberikan bantuan apabila di kemudian hari muncul permasalahan terkait dengan penggunaan data nasabah oleh orang lain untuk pembukaan rekening atas

nama Nadia Lisa Rahman pada Kantor Cabang Utama Alam Sutera, di samping itu BCA bersedia memberikan penggantian bea transportasi sebesar Rp.3.000.000 (tiga juta rupiah). Melalui kesepakatan yang tertuang dalam berita acara mediasi ini sudah terdapat perlindungan hukum bagi konsumen jasa perbankan karena telah dapat mengembalikan hak – hak konsumen yang diatur dalam Pasal 4 UU No. 8 Tahun 1999 serta merupakan implementasi ketentuan Pasal 19, yang mewajibkan pelaku usaha (Bank BCA) bertanggungjawab untuk memberikan penggantian atas kerugian yang dialami konsumennya (nasabah BCA).

B. SARAN

Dalam rangka melindungi hak-hak nasabah selaku konsumen jasa perbankan dari kerugian akibat penyalahgunaan data nasabah maka kepada pihak bank harus lebih berkomitmen dalam menerapkan kode etik perbankan yang berlaku dan menerapkan prinsip kehati-hatian dalam penyelenggaraan kegiatan perbankan sehingga tidak mengurangi kemungkinan digunakan data nasabah oleh pihak ketiga. Demikian juga bank diharapkan terus meningkatkan system keamanan bank menggunakan kemajuan teknologi yang dapat meminimalisir bocornya data nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

Gunawan Widjaya dan Ahmad Yani, *Hukum Tentang Perlindungan Konsumen*, 2000, Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.

Janus Sidabalok, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, 2006, Bandung, Citra Aditya Bakti.

Nindyo Pramono, *Mengenal Lembaga Perbankan di Indonesia sebuah Pendekatan dari Perspektif Hukum Ekonomi*, 1999, Yogyakarta, Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.

Susanti Adi Nugroho, *Proses Penyelesaian Sengketa Konsumen Ditinjau dari Hukum Acara serta Kendala Implementasinya*, 2011, Jakarta, Prenada Media Grup.

Trisadini Prasastinah Usanti, *Prinsip Kehati-hatian pada Transaksi Perbankan*, 2013, Surabaya, Airlangga University Press.

Trisandini Prasastinah Usanti dan Nurwahjuni, *Model Penyelesaian Kredit Bermasalah*, 2014, Surabaya:Revka Pertra Media, 2014

Trisadini P.Usanti dan Abd. Shomad, *Hukum Perbankan*,2016, Jakarta:Kencana.

<https://www.BCA.co.id>

<https://www.quareta.com/post/penyelesaian-hukum-pelanggaran-kerahasiaan-data-nasabah-bank#>

UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen

UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas UU No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan

POJK No. 1 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan
Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang tentang Kerahasiaan dan Keamanan Data dan/atau Informasi Pribadi Konsumen.

