



## **Analisis Hukum Terhadap Perlindungan Data Pribadi Nasabah dalam Layanan Perbankan Digital di Indonesia**

Maisah, Sinta Pala Sari, Sudiarni, Himsar Pariaman Ompusunggu

<sup>1</sup> Universitas Maritim Raja Ali Haji

[maisahm1705@gmail.com](mailto:maisahm1705@gmail.com)<sup>1</sup>, [sintapalasari22@gmail.com](mailto:sintapalasari22@gmail.com)<sup>2</sup>, [sudiarni063@gmail.com](mailto:sudiarni063@gmail.com)<sup>3</sup>, [pariamanhimsar2020@gmail.com](mailto:pariamanhimsar2020@gmail.com)<sup>4</sup>

### **Kata kunci:**

**Perlindungan Data Pribadi, Nasabah, Layanan Perbankan Digital**

### **Abstrak**

Ditengah kemajuan teknologi informasi di era digitalisasi saat ini, sektor perbankan tidak terelakkan menjadi salah satu industri jasa keuangan yang terdampak. Sejumlah besar bank kini telah meningkatkan standar layanan nasabah dengan melakukan inovasi layanan dengan beralih ke era layanan perbankan digital. Namun, seiring dengan kemajuan tersebut, risiko yang akan dihadapi perbankan juga semakin meningkat, terutama terkait perlindungan data pribadi nasabah. Data pribadi nasabah merupakan bagian dari rahasia perbankan yang wajib dilindungi secara hukum dan dilindungi sebagaimana mestinya oleh pihak bank. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kerangka hukum yang mengatur perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan digital di Indonesia. Dengan demikian, diharapkan dapat mengidentifikasi langkah-langkah perlindungan yang tepat dan menjaga kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital. Penelitian ini menggunakan metode hukum yuridis normatif untuk mengkaji peraturan perundang – undangan yang relevan dalam mengidentifikasi serta menganalisis kerangka hukum yang berkaitan dengan perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital. Hasil analisis menunjukkan bahwa perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital diatur oleh beberapa peraturan hukum yang saling terkait. Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Revisi) menjadi landasan utama, dengan memberikan penegasan dan perluasan mengenai perlindungan data pribadi, termasuk dalam layanan perbankan digital. Selain itu, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga memiliki peraturan yang mengatur penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, yang mencakup aspek perlindungan data pribadi nasabah. Penelitian ini juga menggarisbawahi pentingnya adanya kerangka hukum yang jelas dan kerjasama yang baik antara otoritas pengawas, bank, dan nasabah dalam menjaga perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital di Indonesia.

### **Pendahuluan**

Dalam era digitalisasi yang terus berkembang, kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan, termasuk di industri jasa keuangan. Salah satu sektor yang terkena dampak langsung adalah sektor perbankan. Transformasi dari sistem perbankan konvensional ke layanan perbankan digital menjadi sebuah tren yang tak terelakkan dalam upaya meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan dalam transaksi keuangan. Di Indonesia, peralihan ke layanan perbankan

digital didorong oleh perkembangan digitalisasi dan semakin luasnya penetrasi teknologi informasi di masyarakat.

Perbankan memegang peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi dan merupakan salah satu sektor jasa keuangan yang tak terpisahkan. Seiring dengan kemajuan teknologi, perubahan dan pemanfaatan inovasi telah membawa perbankan menuju era baru. Dalam era konvensional, sektor perbankan telah mengalami transformasi dengan menghadirkan layanan perbankan digital sebagai bagian integral dari operasional mereka.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), layanan perbankan digital merujuk pada transaksi perbankan yang dapat dilakukan melalui sarana elektronik yang dimiliki oleh bank, serta media digital bagi calon nasabah. Hal ini memungkinkan individu untuk melaksanakan berbagai jenis transaksi pembayaran secara mandiri dimanapun dan kapanpun (Sitorus, 2023). Layanan perbankan digital ini bertujuan untuk membuat transaksi lebih nyaman bagi nasabah. Perbankan digital merujuk pada praktik melakukan transaksi keuangan secara mandiri melalui media digital yang dimiliki nasabah atau calon nasabah, serta menggunakan sarana elektronik atau digital yang disediakan oleh bank (Yosefine et al., 2023).

Perkembangan layanan perbankan digital telah memberikan manfaat yang signifikan bagi nasabah dan lembaga keuangan. Nasabah kini dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan, melakukan transaksi, membuka rekening, serta mengelola keuangan mereka melalui platform digital. Platform digital ini memberikan fasilitas yang memungkinkan nasabah untuk melaksanakan berbagai aktivitas perbankan secara online dan tanpa harus secara fisik datang ke kantor bank. Kemudahan ini memungkinkan akses perbankan yang lebih fleksibel dan memberikan kecepatan serta kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan. Tidak hanya itu, layanan perbankan digital juga memberikan dampak positif bagi lembaga keuangan. Dengan adopsi teknologi dalam operasional mereka, bank dapat meningkatkan efisiensi, mengurangi biaya operasional, serta mengoptimalkan pengalaman nasabah. Hal ini sejalan dengan tujuan bank dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan kompetitif dalam industri perbankan.

Namun, di balik manfaatnya yang begitu besar, layanan perbankan digital juga menimbulkan sejumlah tantangan. Beberapa kendala dalam penggunaan layanan perbankan digital, termasuk meningkatnya kejahatan siber (cybercrime) dan penyalahgunaan data nasabah oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Perlindungan data pribadi nasabah tidak terelakkan menjadi prioritas utama yang perlu diperhatikan dalam pemanfaatan teknologi informasi di sektor perbankan. Prinsip kerahasiaan bank tetap harus dipatuhi pada saat bank melakukan transformasi, terutama dalam hal perlindungan data pribadi nasabah (Usanti & Shomad, 2017).

Untuk mendukung pengembangan layanan perbankan yang inovatif, diperlukan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi yang lebih efektif (Tarigan & Paulus, 2019). Oleh karena itu, bank harus mengembangkan strategi bisnis yang dapat memungkinkan terciptanya layanan perbankan digital yang efektif. Bank-bank perlu menghadapi dan mengatasi risiko yang terkait dengan pengelolaan dan penggunaan data pribadi nasabah, serta melindungi mereka dari ancaman kejahatan siber yang terus berkembang. Menurut Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum (OJK, 2018), layanan perbankan digital dikembangkan dengan memanfaatkan data nasabah secara optimal, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Penting untuk memperhatikan aspek keamanan, yang dapat diatasi sepenuhnya oleh nasabah secara mandiri tanpa memerlukan pengetahuan atau pengalaman sebelumnya (Kholis, 2018). Oleh karena itu, bank-bank perlu berfokus pada pengembangan layanan perbankan digital yang tidak hanya memberikan kemudahan dan kecepatan bagi nasabah, tetapi juga menjamin keamanan data dan memungkinkan penggunaan layanan tanpa hambatan bagi semua kalangan. Keamanan data merupakan aspek yang sangat krusial dalam layanan perbankan digital, mengingat risiko kejahatan siber yang semakin kompleks dan berkembang pesat. Bank-bank harus mengambil langkah-langkah proaktif dalam melindungi data pribadi nasabah dan

menerapkan protokol keamanan yang kuat untuk mencegah akses yang tidak sah dan penyalahgunaan data.

Dalam konteks ini, analisis hukum terhadap perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital di Indonesia menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk memahami kerangka hukum yang mengatur perlindungan data pribadi nasabah, menganalisis kebijakan dan praktik yang diterapkan oleh bank dalam menjaga keamanan data, serta mengidentifikasi tantangan yang dihadapi dalam mengimplementasikan perlindungan data pribadi nasabah. Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang akan dikaji adalah bagaimana kerangka hukum yang mengatur perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan digital di Indonesia? Serta bagaimana hak – hak nasabah terkait dengan perlindungan data pribadi mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital di Indonesia?

## **Metode**

Metode merupakan pendekatan yang harus digunakan dalam melakukan penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan deskriptif. Tujuannya adalah untuk mendeskripsikan masalah yang diteliti dengan mengungkapkan fakta-fakta dan ciri-ciri yang menjadi pokok kajian secara akurat dan faktual (Suteki & Taufani, 2018).

Dalam analisis data penelitian ini, digunakan metode normatif kualitatif dengan menggunakan bahan hukum primer, yaitu peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penelitian ini. Disisi lain, bahan hukum sekunder yang digunakan meliputi literatur, buku-buku ilmu hukum, surat kabar, penelusuran internet dan jurnal (Maulana & Apriani, 2021). Dengan kombinasi metode dan sumber data yang relevan, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan analisis yang mendalam dan komprehensif terkait dengan masalah yang diteliti dalam konteks perbankan digital.

## **Hasil dan Pembahasan**

Hingga saat ini belum ada undang-undang yang secara khusus yang mengatur tentang penyelenggaraan perbankan digital, namun Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1992 Tentang Perbankan atau yang biasa disebut sebagai UU Perbankan pada hakikatnya menjadi pedoman pelaksanaannya. Menurut Pasal 5 Ayat 2 UU Perbankan (2, n.d.), “Bank umum dapat mengkhususkan diri dalam melakukan kegiatan tertentu atau lebih memperhatikan kegiatan tertentu.” Sedangkan Pasal 6 huruf a menyatakan bahwa, “melakukan kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh bank, sepanjang kegiatan tersebut tidak bertentangan dengan Undang-Undang ini dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

Sedangkan dalam konteks perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital di Indonesia sendiri diatur oleh beberapa peraturan hukum yang relevan. Salah satu peraturan yang menjadi landasan utama adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE Revisi). UU ini memberikan penegasan dan perluasan mengenai perlindungan data pribadi, termasuk dalam layanan perbankan digital.

UU ITE Revisi, yang merupakan revisi dari UU ITE sebelumnya, memperkuat perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan digital. Pasal 26 ayat (1) UU ITE Revisi menegaskan bahwa penggunaan setiap informasi yang menyangkut data pribadi seseorang melalui media elektronik harus didasarkan pada persetujuan orang yang bersangkutan. Hal ini memberikan pengakuan yang kuat terhadap hak privasi dan kontrol atas data pribadi nasabah. Dalam konteks layanan perbankan digital, hal ini menjadi penting karena bank sebagai penyedia layanan perbankan digital memiliki akses dan tanggung jawab dalam mengelola data pribadi nasabah. Dengan demikian, bank wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data pribadi nasabah yang diperoleh melalui layanan perbankan digital.

Selain UU ITE, perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan elektronik juga diatur oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dalam Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum.(OJK, 2018) Peraturan ini memberikan panduan bagi bank dalam menyelenggarakan layanan perbankan digital dengan memperhatikan aspek perlindungan data pribadi nasabah. Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 mendorong bank-bank untuk mengadopsi langkah-langkah keamanan yang kuat dalam mengelola data pribadi nasabah. Bank diwajibkan untuk mengimplementasikan kebijakan keamanan yang tepat, termasuk penggunaan teknologi enkripsi dan penggunaan alat otentikasi ganda untuk melindungi data pribadi nasabah. Langkah-langkah ini bertujuan untuk mencegah akses yang tidak sah dan penggunaan data pribadi nasabah oleh pihak yang tidak berwenang. Selain itu, dalam rangka melindungi data pribadi nasabah, OJK juga mewajibkan bank untuk memiliki kebijakan pengelolaan risiko yang baik terkait dengan pengelolaan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital. Bank diharapkan menerapkan mekanisme yang efektif untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko yang terkait dengan keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital.

Dalam menyediakan layanan perbankan digital, bank dapat menjalin kemitraan dengan mitra bank, baik dalam bentuk LJK maupun lembaga non LJK. Kemitraan ini diatur melalui perjanjian kerjasama antara bank dan mitra bank, namun mengacu pada ketentuan layanan perbankan digital yang diselenggarakan oleh bank bersama dengan mitra bank (Susanto, 2014). Dengan demikian, bank bertanggung jawab dalam menyediakan layanan perbankan digital sesuai dengan peraturan yang berlaku dan berkolaborasi dengan mitra bank untuk menyediakan teknologi informasi yang dibutuhkan dalam layanan tersebut.

Selanjutnya, perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital juga diatur oleh Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik. Peraturan ini memberikan pedoman yang lebih rinci mengenai pengelolaan data pribadi dalam sistem elektronik, termasuk dalam konteks layanan perbankan digital. Bank diwajibkan untuk memastikan bahwa data pribadi nasabah tidak disalahgunakan atau diakses oleh pihak yang tidak berwenang. Peraturan ini memberikan ketentuan yang jelas mengenai hak dan kewajiban bank dalam melindungi data pribadi nasabah.

Dalam menghadapi tantangan perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital, kerjasama antara otoritas pengawas, bank, dan nasabah sangat penting. OJK berperan sebagai pengawas dan regulator dalam menjaga perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital. OJK memberikan arahan dan aturan yang mengatur tanggung jawab bank dalam melindungi data pribadi nasabah. Bank diwajibkan untuk memiliki kebijakan yang jelas terkait perlindungan data pribadi nasabah, termasuk prosedur penanganan pelanggaran keamanan data. Bank juga harus menerapkan teknologi dan sistem yang memadai guna melindungi data pribadi nasabah.

Sementara itu, nasabah juga memiliki peran penting dalam menjaga kerahasiaan data pribadi mereka, seperti tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak terpercaya. Nasabah juga disarankan untuk menggunakan fitur keamanan yang disediakan oleh bank, seperti penggunaan kata sandi yang kuat, otentikasi ganda, atau token keamanan, guna melindungi data pribadi mereka dari akses yang tidak sah.

Dalam hal hak – hak yang dimiliki oleh nasabah terkait dengan perlindungan data pribadi mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital di Indonesia Berikut adalah beberapa hak-hak nasabah terkait perlindungan data pribadi dalam layanan perbankan digital:

1. Hak atas keamanan data pribadi

Nasabah berhak agar data pribadi mereka yang dikumpulkan oleh bank dalam konteks layanan perbankan digital tetap aman dan terlindungi dari akses yang tidak sah atau penyalahgunaan. Bank diwajibkan untuk menerapkan kebijakan keamanan yang memadai, termasuk penggunaan teknologi enkripsi dan mekanisme otentikasi ganda untuk melindungi data pribadi nasabah. Hak ini dicakup dalam Pasal 6 dan Pasal 21 (Ayat 1) Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018.

2. Hak atas informasi dan transparansi  
Nasabah berhak mendapatkan informasi yang jelas dan transparan mengenai pengumpulan, penggunaan, penyimpanan, dan pemrosesan data pribadi mereka oleh bank dalam layanan perbankan digital. Bank harus memberikan penjelasan yang memadai mengenai kebijakan privasi, termasuk hak nasabah untuk memberikan persetujuan atau penolakan terhadap penggunaan data pribadi mereka. Hal ini secara khusus diatur dalam Pasal 26 Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016.
3. Hak untuk mengajukan pengaduan  
Nasabah memiliki hak untuk mengajukan pengaduan terkait perlindungan data pribadi mereka jika mereka merasa hak-hak mereka dilanggar atau terjadi pelanggaran terhadap kebijakan privasi oleh bank. Nasabah dapat memanfaatkan mekanisme pengaduan yang disediakan oleh bank dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) untuk mendapatkan penyelesaian yang adil dan transparan atas perselisihan yang terkait dengan perlindungan data pribadi mereka. Hal ini diatur dalam Pasal 29 ayat (1) dan (2) Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016.
4. Hak atas penghapusan data  
Nasabah berhak meminta penghapusan data pribadi mereka yang tidak lagi diperlukan oleh bank atau jika penggunaan data tersebut melanggar hukum atau kebijakan privasi. Bank diwajibkan untuk merespons permintaan penghapusan data nasabah dalam batas waktu yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Pasal 25 ayat (1) huruf b Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 20 Tahun 2016.
5. Hak untuk menarik persetujuan  
Nasabah memiliki hak untuk menarik persetujuan mereka terkait penggunaan data pribadi dalam layanan perbankan digital. Jika nasabah mencabut persetujuan mereka, bank harus menghentikan penggunaan data pribadi nasabah tersebut, kecuali ada kewajiban hukum yang mengikat bank untuk tetap menggunakan data tersebut.

Dengan demikian, berdasarkan peraturan perundang-undangan di Indonesia, nasabah memiliki hak-hak yang jelas terkait dengan perlindungan data pribadi mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital. Hak-hak ini bertujuan untuk memastikan keamanan, transparansi, dan pengendalian yang tepat atas data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan digital.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kerangka hukum yang mengatur perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan perbankan digital di Indonesia melibatkan beberapa peraturan yang relevan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Nomor 12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum, UU Perbankan, serta Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, serta peraturan perundang – undangan lainnya telah memberikan pedoman yang jelas bagi bank dan nasabah dalam melaksanakan dan menggunakan layanan perbankan digital di Indonesia.

Dalam menjalankan layanan perbankan digital, bank memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan kebijakan keamanan yang tepat demi melindungi data pribadi nasabah. Kerjasama antara otoritas pengawas, bank, dan nasabah menjadi kunci dalam menjaga perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital. OJK berperan sebagai pengawas dan regulator yang mengawasi aspek perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital. Sementara itu, nasabah juga memiliki peran penting dalam menjaga kerahasiaan dan melindungi data pribadi mereka dengan tidak memberikan informasi pribadi kepada pihak yang tidak terpercaya.

Dengan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, penerapan kebijakan yang tepat, serta kesadaran dan peran aktif dari bank dan nasabah, diharapkan perlindungan data pribadi nasabah dalam layanan perbankan digital dapat terjamin dengan baik. Dengan demikian, nasabah dapat merasa yakin bahwa data dan informasi mereka akan dijaga kerahasiaannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

### **Daftar Pustaka**

- Kholis, N. (2018). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Jurnal Economicus*, 9(1), 80–88.
- Maulana, R. A., & Apriani, R. (2021). Perlindungan Yuridis Terhadap Data Pribadi Nasabah Dalam Penggunaan Elektronik Banking (E-Banking). *Jurnal Hukum De'rechtsstaat*, 7(2), 163–172.
- OJK, P. (2018). *No.12/POJK.03/2018 Tentang Layanan Perbankan Elektronik*.
- Sitorus, H. A. M. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Fraud Pada Transaksi Bank Digital. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 554–569.
- Susanto, C. (2014). Tinjauan Hukum Tentang Pengawasan Bank dan Perlindungan Nasabah oleh Otoritas Jasa Keuangan. *Jurnal Ilmu Hukum Legal Opinion*, 2(5), 1–8.
- Suteki, & Taufani, G. (2018). *Metodologi Penelitian Hukum (Filsafat, Teori, dan Praktek)*. Rajawali Pers.
- Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294–307.
- Usanti, T. P., & Shomad. (2017). *Hukum Perbankan*. Kencana.
- Yosefine, Agustina, R. S., & Agus, D. (2023). Perlindungan Hukum terhadap Nasabah BTPN Jenius akibat Tindakan Phishing ( Studi Kasus Bank Tabungan Pensiunan Nasional Jenius ). *Yustisia Tirtayasa : Jurnal Tugas Akhir*, 3(1), 57–72.