



Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyalahgunaan Data Pribadi oleh Pihak Bank di Era Digitalisasi Perbankan

Muhammad Faisal Aziz¹, Hamzah², Sepriyadi Adhan S³

Magister Ilmu Hukum, Universitas Lampung, Indonesia

Email Korespondensi: : isalalut@gmail.com¹, hamzah.1969@fh.unila.ac.id²,
sepriyadi.adhan@fh.unila.ac.id³

Article received: 15 September 2025, Review process: 25 September 2025

Article Accepted: 10 Oktober 2025, Article published: 26 November 2025

ABSTRACT

The advancement of digital technology has significantly transformed the banking system in Indonesia, where banking activities are now predominantly conducted electronically and rely heavily on customers' personal data. While this transformation enhances efficiency, it also raises the risk of misuse and data breaches, which can undermine public trust in financial institutions. This study examines the legal protection afforded to bank customers against the misuse of personal data by banks and analyzes the legal liabilities of banks in cases of personal data misuse or breaches. The research employs a normative juridical method using a statutory approach, supported by a literature review and analyzed through a deductive reasoning process. The findings indicate that the legal protection for bank customers has been regulated under Law Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection, Law Number 10 of 1998 concerning Banking, and the Financial Services Authority Regulation Number 6/POJK.07/2022 concerning Consumer and Public Protection in the Financial Services Sector. However, the effectiveness of such protection remains limited due to weak supervision, inadequate compliance by banks with prudential principles, and the suboptimal implementation of notification and redress mechanisms for customers. The legal liability of banks is multilayered, encompassing administrative, civil, and criminal sanctions, and is implemented through incident reporting obligations, compensation mechanisms, and dispute resolution processes conducted internally, through mediation, or litigation. Therefore, synergy between general and sectoral regulations, coupled with enhanced supervisory capacity and legal literacy, is essential to ensure that personal data protection for bank customers operates effectively and provides legal certainty.

Keywords: Legal protection, Personal data, Bank customers

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan terhadap sistem perbankan di Indonesia, di mana aktivitas perbankan kini banyak dilakukan secara elektronik dan berbasis data pribadi nasabah. Kondisi tersebut meningkatkan efisiensi namun juga menimbulkan risiko penyalahgunaan dan kebocoran data pribadi yang berdampak pada kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyalahgunaan

data pribadi oleh pihak bank serta bagaimana pertanggungjawaban hukum bank apabila terjadi penyalahgunaan atau kebocoran data tersebut. Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan (statutory approach) melalui studi kepustakaan yang dianalisis secara deduktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan hukum bagi nasabah telah diatur melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Namun, efektivitas perlindungan tersebut masih terbatas karena lemahnya pengawasan, kurangnya kepatuhan bank terhadap prinsip kehati-hatian, serta belum optimalnya mekanisme notifikasi dan pemulihan hak nasabah. Tanggung jawab hukum bank bersifat berlapis, mencakup sanksi administratif, perdata, dan pidana, serta diwujudkan melalui kewajiban pelaporan insiden, mekanisme ganti rugi, dan penyelesaian sengketa baik secara internal, mediasi, maupun litigasi. Dengan demikian, diperlukan sinergi antara regulasi umum dan sektoral serta peningkatan kapasitas pengawasan dan literasi hukum agar perlindungan terhadap data pribadi nasabah dapat berjalan efektif dan memberikan kepastian hukum.

Kata Kunci: *Perlindungan hukum, Data pribadi, Nasabah.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah wajah kegiatan perbankan secara substansial. Layanan perbankan yang semula berbasis tatap muka kini bergeser ke kanal digital sehingga memudahkan akses, mempercepat layanan, dan menurunkan biaya transaksi. Transformasi digital tersebut menempatkan data pribadi nasabah sebagai aset krusial yang mengalir dalam ekosistem perbankan, mulai dari data identitas, data transaksi, hingga metadata perilaku finansial. Karena karakter data yang sensitif dan rentan dimanfaatkan secara tidak sah, perlindungan atas data pribadi nasabah merupakan bagian integral dari upaya menjaga kepercayaan publik terhadap fungsi intermediasi perbankan dan kestabilan sistem keuangan.

Dalam kerangka hukum nasional, Indonesia telah mengalami penguatan payung normatif bagi perlindungan data pribadi melalui Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi serta regulasi sektoral yang mengatur kewajiban pelaku jasa keuangan, termasuk POJK yang mengatur tata kelola keamanan informasi pada penyelenggara jasa keuangan. Perumusan norma tersebut menegaskan kewajiban bank untuk memastikan prinsip-prinsip pengolahan data yang sah, transparan, dan aman serta menempatkan hak subjek data sebagai objek perlindungan hukum. Namun demikian, pembentukan norma belum otomatis berarti terjaminnya perlindungan praktik karena efektivitas implementasi, ketersediaan peraturan teknis, kapasitas pengawasan, dan kesiapan teknologi masih menjadi tantangan tersendiri.

Fenomena kebocoran dan penyalahgunaan data nasabah yang terpublikasi dalam beberapa peristiwa akhir tahun menunjukkan potensi kerugian materil dan immateril bagi nasabah serta potensi gangguan reputasi bagi lembaga perbankan.

Kasus kasus publik tersebut menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana bank telah memenuhi kewajiban hukum menjaga kerahasiaan dan keamanan data serta mekanisme pertanggungjawaban ketika terjadi pelanggaran. Selain itu, terdapat kekosongan atau ketidakjelasan pada aspek teknis penerapan standar keamanan, mekanisme notifikasi kepada subjek data, dan prosedur pemulihan hak korban yang menimbulkan ketidakpastian hukum bagi nasabah.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih diperlukan analisis lebih dalam yang menggabungkan kajian norma, praktik kepatuhan perbankan, serta upaya penegakan dan pemulihan atas dampak penyalahgunaan data di tingkat nasabah. Kekurangan ini terutama terlihat pada sedikitnya studi yang mengkaji secara komprehensif tanggung jawab hukum bank dalam situasi kebocoran data yang bersinggungan dengan ketentuan perbankan, perlindungan konsumen, dan UU Perlindungan Data Pribadi secara terpadu. Oleh karena itu penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan tersebut dengan fokus pada bentuk perlindungan hukum yang tersedia bagi nasabah dan mekanisme pertanggungjawaban bank atas penyalahgunaan data pribadi di era digital. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, Penulis tertarik untuk mengkaji permasalahan ini ke dalam sebuah penelitian yang berjudul “Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyalahgunaan Data Pribadi oleh Pihak Bank di Era Digitalisasi Perbankan”

METODE

Penelitian ini adalah penelitian hukum yuridis normatif yang sifatnya preskriptif dan terapan sehingga penelitian hukum ini bertujuan untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi dan nantinya dapat diterapkan. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan perundang undangan (*statutory approach*). Teknik pengumpulan bahan hukum dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan (*library research*) dengan teknik analisis bahan hukum dengan metode silogisme deduktif dengan menarik kesimpulan dari suatu pernyataan atau fakta yang bersifat umum menjadi khusus.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perlindungan Hukum terhadap Nasabah atas Penyalahgunaan Data Pribadi

Data pribadi merupakan unsur penting dalam era digital, dan secara normatif di Indonesia dijelaskan dalam Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (selanjutnya UU PDP) sebagai “data tentang orang perseorangan yang teridentifikasi atau dapat diidentifikasi secara tersendiri atau dikombinasikan dengan informasi lainnya baik secara langsung maupun tidak langsung melalui sistem elektronik atau nonelektronik”. Dengan demikian data pribadi bukan hanya informasi eksplisit seperti nama dan alamat, tetapi juga metadata yang melalui pengolahan bisa mengidentifikasi seseorang. Konsep ini menjadi dasar bagi pembentukan kerangka perlindungan hukum yang mengutamakan hak subjek data sebagai manifestasi dari hak atas privasi dan

perlindungan diri pribadi, sebagaimana tertuang dalam Pasal 28G ayat (1) UUD 1945.

Dalam konteks kegiatan perbankan, jenis-jenis data pribadi nasabah meliputi data identitas (seperti nama, nomor identitas, alamat), data finansial dan transaksi (saldo, mutasi, jenis akun, histori kredit atau debit), serta data perilaku atau profil nasabah yang dihasilkan melalui layanan perbankan digital. Kajian yuridis menunjukkan bahwa semakin kompleks kanal digital perbankan, semakin besar pula jenis data pribadi yang dikelola sehingga potensi penyalahgunaan atau kebocoran meningkat. Misalnya, penelitian menunjukkan bahwa masih banyak nasabah yang menjadi korban data mereka digunakan tanpa izin karena lemahnya sistem keamanan bank. Dari sudut regulasi, jenis-jenis data nasabah ini harus mendapat perhatian khusus agar tercapai perlindungan yang memadai sesuai karakteristik dan risiko masing-masing.

Lebih lanjut, posisi data pribadi nasabah dalam sistem perbankan Indonesia ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan (UU Perbankan) pada Pasal 40 yang menyatakan bahwa "Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya". Ketentuan ini menempatkan data pribadi nasabah sebagai bagian dari rahasia bank yang diberlakukan secara mutlak kecuali dalam keadaan yang diatur undang-undang (misalnya penyidikan pidana, peradilan, pengawasan perpajakan).

Asas kerahasiaan dan kepercayaan menjadi landasan normatif dan praktis dalam sistem perbankan. Perlindungan data pribadi nasabah tidak hanya bersifat teknis seperti enkripsi atau pengamanan sistem tetapi juga mengandung dimensi hukum dan etika: bank sebagai penyelenggara jasa keuangan memiliki kewajiban menjaga kerahasiaan nasabah dan memperoleh kepercayaan nasabah untuk melakukan intermediasi.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi membentuk landasan normatif utama bagi pengaturan pemrosesan dan perlindungan data pribadi di Indonesia dengan menetapkan konsep, hak subjek data, serta kewajiban pengendali dan prosesor data. Ketentuan pokok UU tersebut menegaskan bahwa setiap pemrosesan data pribadi harus memenuhi prinsip legalitas, manfaat, keterbukaan, tujuan yang jelas, dan keamanan sehingga memberikan kerangka hukum bagi subjek data untuk menuntut pemenuhan haknya serta mekanisme tanggung jawab bagi pihak yang melakukan pemrosesan. Dengan diberlakukannya UU ini, praktik pengolahan data nasabah oleh lembaga keuangan termasuk bank harus tunduk pada standar perlindungan yang lebih rinci, misalnya kewajiban melakukan penilaian dampak privasi, memenuhi kewajiban pemberitahuan insiden, dan menjamin hak akses serta koreksi bagi subjek data.

Dalam konteks perbankan ketentuan rahasia bank yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan tetap memegang peranan sentral sebagai kewajiban hukum institusional untuk menjaga kerahasiaan keterangan mengenai nasabah dan simpanannya. Norma rahasia bank tersebut

melengkapi dan melintasi domain perlindungan data pribadi karena selain mengatur larangan pengungkapan informasi nasabah juga menetapkan pengecualian yang terbatas dalam situasi penyidikan atau kepentingan publik yang diatur undang-undang. Ketegasan pasal pasal tentang rahasia bank membentuk basis tanggung jawab perbankan secara sektoral yang harus diharmonisasikan dengan ketentuan UU Perlindungan Data Pribadi agar tidak terjadi tumpang tindih normatif dan untuk menjamin kepastian hukum bagi nasabah serta kepatuhan operasional bank.

Otoritas Jasa Keuangan melalui Peraturan OJK Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan memperkuat dimensi perlindungan konsumen bagi nasabah lembaga keuangan termasuk kewajiban penyelenggara jasa untuk melindungi data nasabah, menyediakan mekanisme penyelesaian keluhan, serta menerapkan tata kelola yang memadai. POJK ini memuat ketentuan pelaksanaan kewajiban perlindungan yang bersifat sektoral seperti standar tata kelola, transparansi produk dan layanan, serta kewajiban pemberitahuan kepada konsumen ketika terjadi gangguan layanan atau pelanggaran yang berdampak pada konsumen. Peraturan OJK tersebut berfungsi sebagai pelengkap bagi UU Perlindungan Data Pribadi dengan mengikat pelaku jasa keuangan secara administratif dan memberi dasar bagi pengawasan serta penjatuhan sanksi administratif pada tingkat sektoral.

Harmonisasi dan sinkronisasi antara UU Perlindungan Data Pribadi, UU Perbankan, dan regulasi sektoral OJK menjadi isu kunci dalam praktik penegakan hukum karena masing masing instrumen memiliki fokus dan mekanisme sanksi yang berbeda. Analisis yuridis literatur dan putusan menunjukkan kebutuhan untuk mengintegrasikan persyaratan teknis pelaporan insiden, standar keamanan siber, mekanisme redress bagi nasabah, dan peran multipihak seperti Bank Indonesia serta Kementerian Komunikasi dan Informatika agar pengaturan tidak bersifat fragmentaris. Pengharmonisasian ini tidak hanya menyangkut penyesuaian norma tetapi juga pembentukan pedoman teknis, pedoman audit kepatuhan, dan skema koordinasi antar regulator untuk memastikan respons cepat dan pemulihan hak subjek data ketika terjadi kebocoran atau penyalahgunaan.

Meskipun telah ada berbagai peraturan hukum yang mengatur, praktik di lapangan memperlihatkan kesenjangan implementatif yang nyata antara norma dan praktik di lapangan, antara lain berupa kelemahan pengawasan, kapasitas sumber daya manusia dan teknologi di bank, serta kurangnya kesadaran hak subjek data pada sebagian nasabah. Berbagai penelitian akademik menyoroti masalah praktik jual beli data, implementasi klausula baku yang tidak transparan, dan keterlambatan pemberitahuan insiden sebagai tantangan yang harus diatasi melalui penguatan kapasitas regulator, penegakan sanksi yang efektif, dan literasi hukum bagi konsumen.

Perlindungan preventif terhadap data pribadi nasabah berakar pada kewajiban hukum pengendali data untuk menjamin keamanan dan integritas data

yang diproses, suatu kewajiban yang kini tegas diatur dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi. Pasal-pasal utama UU tersebut mensyaratkan penerapan langkah teknis dan organisasi yang memadai untuk melindungi data pribadi, termasuk penilaian dampak privasi (privacy impact assessment) dan kewajiban menjaga keamanan data sehingga bank sebagai pengendali data harus mendesain arsitektur proteksi data yang sejalan dengan prinsip legalitas, kepatutan, dan keamanan.

Penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko siber harus melampaui kepatuhan formal; bank wajib mengintegrasikan identifikasi, penilaian, mitigasi, dan pemantauan risiko siber ke dalam proses manajemen risiko korporat. Literatur empiris dan analisis kebijakan menyoroti pentingnya pendekatan risk-based supervision (pengawasan berbasis risiko) yang memungkinkan otoritas dan manajemen bank memprioritaskan mitigasi terhadap ancaman yang paling berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah dan stabilitas sistem keuangan. Kelembagaan seperti unit keamanan informasi, fungsi pemantauan insiden, serta tata kelola vendor pihak ketiga merupakan komponen penting dalam memperkecil peluang kebocoran data akibat celah teknis atau kelemahan prosedural.

Perlindungan preventif juga tercermin pada aspek kontraktual dan informasi pra-kontrak kepada nasabah; klausula layanan digital dan perjanjian fitur perbankan harus memuat ketentuan mengenai pengolahan data, hak dan kewajiban subjek data, mekanisme persetujuan, pembatasan penggunaan, serta klausul keamanan dan pemulihan. Pengaturan tersebut harus didesain tidak sekadar mengamankan kepentingan bank, tetapi juga memberikan kepastian hak bagi nasabah, termasuk mekanisme akses, koreksi, dan penghapusan data jika relevan. Kajian yuridis menunjukkan bahwa klausula baku yang tidak transparan atau bersifat one-sided dapat menimbulkan ketidakseimbangan posisi hukum sehingga regulator menuntut keterbukaan informasi dan perlindungan konsumen yang efektif melalui POJK terkait perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Selain perlindungan hukum preventif juga terdapat perlindungan hukum represif, mekanisme hukum bagi nasabah yang menjadi korban penyalahgunaan atau kebocoran data meliputi jalur administratif, mediasi sektoral, dan litigasi perdata atau pidana. Secara administratif OJK memiliki kewenangan untuk menindak pelanggaran tata kelola dan perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan melalui sanksi administratif terhadap lembaga yang lalai, sedangkan UU Perlindungan Data Pribadi membuka kemungkinan tanggung jawab perdata berupa ganti rugi serta pengenaan sanksi administratif dan pidana terhadap pengendali yang melalaikan kewajiban keamanan data. Mekanisme penyelesaian ini menempatkan hak redress bagi nasabah sebagai bagian dari sistem pemulihan hukum yang berlapis.

Kewajiban pemberitahuan kepada subjek data dan regulator merupakan bagian esensial dari mekanisme respons ketika terjadi insiden. Ketentuan UU PDP memandatkan pengendali data untuk melakukan pemberitahuan insiden kebocoran

data dalam jangka waktu tertentu setelah mengetahui terjadinya insiden, sehingga nasabah dapat mengambil langkah perlindungan lebih lanjut dan regulator dapat mengkoordinasikan respons. Kajian empiris menunjukkan bahwa kelambanan dalam pemberitahuan dan kurangnya transparansi terhadap insiden memperparah dampak kerugian dan menurunkan kepercayaan publik, sehingga kepatuhan prosedural terhadap kewajiban notifikasi menjadi parameter penting dalam menilai akuntabilitas bank.

Peran multipihak dalam penegakan represif juga krusial; selain OJK, Bank Indonesia dan Kementerian Komunikasi dan Informatika memiliki peran berbeda namun saling melengkapi dalam aspek stabilitas sistem pembayaran, pengawasan infrastruktur telekomunikasi dan penegakan hukum siber. Kolaborasi antarregulator diperlukan untuk memastikan adanya mekanisme investigasi insiden yang cepat, sanksi yang proporsional, serta pemulihan hak korban yang efektif. Studi-studi kebijakan menekankan pentingnya mekanisme koordinasi formal antarotoritas, pelatihan aparat penegak hukum, dan pembentukan pedoman teknis untuk penanganan insiden di sektor perbankan.

Sistem perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah bank di Indonesia telah menunjukkan sejumlah kelebihan yang patut dicatat. Kajian terkini mengemukakan bahwa dengan hadirnya Undang Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, terdapat kerangka normatif yang lebih menyeluruh dalam hal hak subjek data, kewajiban pengendali/prosesor, dan mekanisme pertanggungjawaban. Regulasi sektoral seperti peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga mulai memasukkan kewajiban perlindungan konsumen dan data nasabah dalam layanan jasa keuangan digital, sehingga secara teoritis posisi nasabah sebagai konsumen perbankan mendapatkan dukungan hukum yang lebih kuat. Kajian tentang industri perbankan digital menunjukkan bahwa bank-bank telah mulai menerapkan mekanisme teknis seperti one-time password, enkripsi dan logging transaksi sebagai bagian dari pemenuhan kewajiban perlindungan data nasabah.

Namun demikian, sejumlah kekurangan mendasar masih menjadi hambatan dalam mewujudkan efektivitas norma tersebut dalam praktik. Beberapa penelitian menemukan bahwa penerapan regulasi masih lemah, pengawasan masih terbatas, dan sanksi terhadap pelanggaran belum memberikan efek jera yang memadai. Selain itu, terdapat ketidakjelasan dalam tanggung jawab saat terjadi kebocoran data, apakah bank, vendor pihak ketiga, atau asuransi yang bertanggung jawab.

Pertanggungjawaban Hukum Pihak Bank apabila Terjadi Penyalahgunaan atau Kebocoran Data Pribadi Nasabah

Tanggung jawab hukum dalam perspektif hukum perdata merupakan konsep fundamental yang mengarah pada kewajiban pemulihan situasi hukum bagi pihak yang dirugikan akibat tindakan atau kelalaian pihak lain. Secara doktrinal tanggung jawab perdata memuat unsur adanya perbuatan atau kelalaian, unsur

kerugian, dan hubungan kausal antara perbuatan dan kerugian tersebut; pemenuhan unsur unsur itu menjadi dasar tuntutan ganti rugi atau pemulihan hak di pengadilan. Kajian yuridis menempatkan tanggung jawab hukum tidak hanya sebagai mekanisme kompensasi, tetapi juga sebagai alat preservasi kepastian hukum dan pencegahan (deterrence) terhadap perilaku yang merugikan pihak lain dalam relasi hukum privat.

Dalam hukum perdata Indonesia sumber utama tuntutan perdata terbagi menjadi dua bentuk yaitu wanprestasi dan perbuatan melawan hukum. Wanprestasi berakar pada pelanggaran kewajiban kontraktual sebagaimana diatur dalam ketentuan KUHPerdata; klaim wanprestasi mensyaratkan eksistensi hubungan perikatan dan kegagalan salah satu pihak memenuhi prestasinya sehingga menimbulkan tuntutan pemenuhan atau ganti rugi. Sebaliknya perbuatan melawan hukum (*acte illicite*) sebagaimana dirumuskan dalam Pasal 1365 KUHPerdata menuntut adanya tindakan yang bertentangan dengan hukum yang menimbulkan kerugian bagi pihak lain tanpa memerlukan hubungan kontraktual; perbedaan tujuan kompensasi antara keduanya seringkali menuntut analisis strategis untuk menentukan dasar gugatan yang paling tepat dalam perkara perdata. Peralihan dan integrasi pendekatan antara wanprestasi dan perbuatan melawan hukum juga diamati dalam praktik yuridis modern, khususnya pada perkara yang melibatkan pelanggaran kewajiban kontraktual sekaligus unsur kelalaian yang mengakibatkan kerugian eksternal.

Dalam ranah perbankan, prinsip-prinsip tanggung jawab hukum berwujud lebih spesifik melalui kewajiban fidusia, kewajiban kerahasiaan, dan kewajiban melakukan due diligence. Fiduciary duty atau kewajiban fidusia, meskipun lebih sering dikaji dalam konteks hubungan korporasi dan direksi, juga relevan pada hubungan bank-nasabah karena bank memegang peran pengelola dan pengaman dana nasabah sehingga dibebankan standar perilaku yang menuntut itikad baik, loyalitas, dan pengutamaan kepentingan nasabah dalam pengambilan keputusan yang berdampak pada hak hak nasabah. Doktrin fiduciary duty memengaruhi batasan tanggung jawab operasional manajemen bank dan menjadi kerangka evaluatif ketika terjadi penyalahgunaan wewenang oleh pengurus bank.

Kewajiban kerahasiaan (*duty of confidentiality*) merupakan landasan normatif hubungan perbankan yang diabadikan dalam regulasi perbankan nasional; Pasal Pasal tentang rahasia bank mewajibkan bank merahasiakan keterangan mengenai nasabah kecuali dalam kondisi yang diperbolehkan oleh undang undang. Kewajiban ini berfungsi melindungi privasi nasabah serta memelihara kepercayaan publik terhadap sistem perbankan. Dalam konteks digitalisasi, dimensi kerahasiaan meluas dari sekadar menjaga data tercetak menjadi tanggung jawab untuk melindungi data elektronik, mencegah akses tidak sah, serta memenuhi kewajiban pemberitahuan bila terjadi insiden kebocoran. Kegagalan memenuhi *duty of confidentiality* berpotensi menimbulkan tanggung jawab perdata, sanksi

administratif, bahkan implikasi pidana sesuai ketentuan yang mengatur rahasia perbankan dan perlindungan data pribadi.

Prinsip due diligence dalam praktik perbankan menegaskan kewajiban institusi untuk melakukan upaya wajar dalam identifikasi, verifikasi, pemantauan, dan mitigasi risiko yang terkait dengan nasabah dan transaksi, termasuk risiko keamanan data dan potensi penyalahgunaan. Konsep customer due diligence (CDD) dan enhanced due diligence (EDD) yang diberlakukan oleh regulator menuntut bank menerapkan prosedur teknis dan kebijakan internal yang memadai untuk mengurangi probabilitas kebocoran data serta memastikan kepatuhan terhadap standar anti pencucian uang dan perlindungan konsumen. Kewajiban due diligence tidak hanya bersifat preventif tetapi juga menjadi tolok ukur ketika menilai unsur kelalaian dalam gugatan perdata atau tindakan korektif oleh otoritas pengawas. Dalam era layanan perbankan digital, due diligence perlu diperkaya dengan audit keamanan siber, penilaian vendor pihak ketiga, dan mekanisme respons insiden yang sistematis.

Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi membentuk kerangka hukum nasional yang menempatkan pengendali data dan prosesor data pada posisi kewajiban pertanggungjawaban yang jelas terhadap pemrosesan data pribadi. UU ini mewajibkan pengendali data untuk memastikan pemrosesan memenuhi prinsip legalitas, tujuan yang sah, keterbukaan, proporsionalitas, dan keamanan sehingga apabila terjadi pelanggaran pengendali wajib menunjukkan akuntabilitas dan bertanggung jawab atas pemulihan hak subjek data. Ketentuan tersebut mengubah lanskap tanggung jawab korporasi termasuk bank karena menambah lapisan kewajiban sektoral yang harus dipenuhi oleh lembaga keuangan ketika mengelola data nasabah.

Secara sektoral Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan menetapkan kewajiban rahasia bank yang menjadi dasar tanggung jawab institusional bank atas kerahasiaan keterangan nasabah. Pasal-pasal rahasia bank memerintahkan agar setiap keterangan mengenai nasabah dijaga kerahasiaannya kecuali ditentukan lain oleh undang-undang, sehingga secara normatif bank telah menanggung beban hukum untuk mencegah pengungkapan dan penyalahgunaan data nasabah. Implikasi normatif dari ketentuan rahasia bank harus dibaca bersamaan dengan UU Perlindungan Data Pribadi agar tanggung jawab bank dipahami baik dari dimensi sektoral perbankan maupun dimensi umum perlindungan data.

Otoritas Jasa Keuangan selaku regulator sektor jasa keuangan memperkuat dimensi pertanggungjawaban bank melalui peraturan dan POJK yang menempatkan perlindungan data sebagai bagian dari prinsip perlindungan konsumen. Ketentuan POJK terbaru mengharuskan pelaku usaha jasa keuangan menerapkan prinsip perlindungan konsumen yang salah satunya mencakup perlindungan aset, privasi, dan data konsumen serta kewajiban penyedia jasa melakukan penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif. Regulasi sektoral OJK ini

memberi dasar administratif bagi penjatuhan sanksi apabila bank lalai melaksanakan kewajiban perlindungan data dalam rangka perlindungan konsumen. Dari sisi sanksi, kerangka hukum Indonesia mengandung tiga lapis konsekuensi hukum yang relevan bagi bank: sanksi administratif, tuntutan perdata untuk ganti rugi, dan kemungkinan sanksi pidana. UU Perlindungan Data Pribadi memuat ancaman sanksi administratif seperti peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan pemrosesan, hingga denda administratif; sekaligus mengatur kemungkinan tanggung jawab perdata berupa ganti rugi akibat kerugian materiil dan immateriil; untuk pelanggaran tertentu UU PDP mengancam sanksi pidana yang cukup berat bagi perbuatan seperti pemalsuan, penjualan, atau pembelian data pribadi. Ketentuan sanksi ini dipadukan dengan kewenangan OJK untuk menjatuhkan sanksi administratif sektoral terhadap bank yang melanggar ketentuan perlindungan konsumen.

Kewajiban pelaporan insiden kebocoran data merupakan elemen kunci tanggung jawab akuntabilitas. UU PDP mensyaratkan mekanisme notifikasi insiden kepada otoritas yang berwenang serta pemberitahuan kepada subjek data yang terdampak, dengan tenggat waktu tertentu dan syarat isi pemberitahuan yang memungkinkan subjek data mengambil langkah perlindungan lebih lanjut. Praktik terbaik yang dianjurkan oleh Bank Indonesia dan kajian kebijakan menegaskan pemberitahuan cepat dan transparan sebagai prasyarat mitigasi dampak dan pemulihan kepercayaan publik, sementara keterlambatan atau kegagalan pemberitahuan sering dijadikan indikator kelalaian yang memperberat konsekuensi hukum.

Dalam ranah kontraktual klausula baku yang memuat pengaturan tentang pengolahan dan keamanan data menjadi instrumen penting untuk mengalokasikan hak dan kewajiban antara bank dan nasabah. Klausula-klausula tersebut idealnya mencakup ruang lingkup data yang diproses, dasar hukum pemrosesan, mekanisme persetujuan atau penolakan, hak akses dan koreksi, serta tanggung jawab atas kebocoran termasuk mekanisme kompensasi dan prosedur pelaporan insiden. Namun kajian yuridis menemukan praktik klausula baku seringkali disadvantageous bagi nasabah karena bahasa yang tidak transparan atau klausula yang memberikan kekebalan berlebihan kepada penyedia layanan. Oleh karena itu analisis klausula baku menjadi penting untuk menilai apakah perjanjian memberi perlindungan substantif atau justru mengalihkan risiko kepada nasabah yang secara posisional lebih lemah.

Secara sintesis tanggung jawab hukum bank atas kebocoran atau penyalahgunaan data nasabah bersifat berlapis dan menuntut harmonisasi norma nasional dengan praktik sektoral. Bank tidak hanya dapat dikenai sanksi administratif oleh OJK tetapi juga menghadapi tuntutan perdata dan bahkan sanksi pidana berdasarkan UU PDP apabila terbukti adanya pelanggaran yang memenuhi unsur pidana. Implikasi praktisnya menuntut bank untuk memperkuat tata kelola data, menyusun klausula perjanjian yang adil dan transparan, menerapkan prosedur

notifikasi insiden yang cepat, serta membangun koordinasi dengan regulator untuk memastikan respons yang efektif. Rekomendasi kebijakan menekankan perlunya pedoman teknis yang lebih rinci dan kapasitas pengawasan yang memadai agar mekanisme pertanggungjawaban itu dapat berfungsi secara substansial.

Mekanisme penyelesaian sengketa antara nasabah dan bank dalam sistem perbankan Indonesia mencakup jalur-internal dan jalur alternatif non-pengadilan yang dirancang untuk mempercepat, mempermudah, dan menurunkan biaya penyelesaian konflik. Salah satu jalur yang diamanatkan adalah penyelesaian melalui internal dispute resolution ("IDR") pada bank sebagai penyelenggara jasa keuangan. Meski demikian, literatur masih menunjukkan bahwa implementasi IDR di bank-bank di Indonesia belum terungkap secara komprehensif dalam kajian akademik, namun peraturan sektoral tentang pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan mewajibkan bank memiliki prosedur pengaduan internal dan penyelesaian sengketa sebagai bagian dari tanggung jawab perlindungan konsumen.

Selanjutnya terdapat mekanisme mediasi yang difasilitasi oleh lembaga yang ditunjuk, yaitu jalur alternatif penyelesaian sengketa ("Alternative Dispute Resolution") yang khusus menangani sengketa antara nasabah dan bank. Misalnya, regulasi awal untuk mediasi perbankan diatur dalam Bank Indonesia (BI) melalui PBI No. 8/5/PBI/2006 yang kemudian diubah oleh PBI No. 10/1/PBI/2008, sebagaimana dijelaskan dalam kajian bahwa mediasi perbankan memungkinkan penyelesaian sengketa yang lebih cepat dan biaya yang lebih rendah dibandingkan litigasi.

Selain jalur internal dan mediasi, upaya hukum melalui pengadilan perdata maupun gugatan kolektif (class action) bagi nasabah juga tersedia sebagai alternatif terakhir apabila penyelesaian di luar pengadilan tidak memadai. Dalam konteks perbankan digital dan penyalahgunaan data pribadi nasabah, skema litigasi dan ganti rugi menjadi relevan karena melibatkan kerugian materiil dan immateriil yang kompleks, sehingga membutuhkan pembuktian elemen kelalaian bank, hubungan kausal dan kerugian. Kajian menunjukkan bahwa regulasi perlindungan data pribadi dan perbankan telah mencakup hak redress bagi nasabah, namun realitasnya proses litigasi sering memakan waktu, biaya, dan menimbulkan risiko bagi nasabah yang ekonominya terbatas.

SIMPULAN

Perlindungan hukum terhadap nasabah atas penyalahgunaan data pribadi oleh pihak bank di era digitalisasi perbankan telah diatur melalui berbagai instrumen hukum seperti Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa Keuangan. Keseluruhan regulasi tersebut menegaskan kewajiban bank dalam menjaga

keamanan data pribadi nasabah melalui penerapan prinsip kehati-hatian, manajemen risiko siber, dan mekanisme pengawasan internal. Meskipun demikian, masih terdapat kesenjangan implementatif antara norma dan praktik di lapangan, terutama dalam hal efektivitas pengawasan, transparansi klausula baku, serta kewajiban pemberitahuan kepada nasabah ketika terjadi pelanggaran. Oleh karena itu, penguatan kapasitas kelembagaan, penegakan sanksi yang konsisten, dan peningkatan literasi hukum masyarakat menjadi hal penting untuk mewujudkan perlindungan hukum yang substantif bagi nasabah di era digital.

Pertanggungjawaban hukum pihak bank apabila terjadi penyalahgunaan atau kebocoran data pribadi nasabah bersifat berlapis dan mencakup dimensi perdata, administratif, dan pidana. Bank bertanggung jawab secara hukum atas kelalaian dalam menjaga data nasabah berdasarkan prinsip fiduciary duty, duty of confidentiality, dan due diligence yang merupakan wujud konkret tanggung jawab institusional terhadap nasabah. Dalam praktiknya, tanggung jawab tersebut diwujudkan melalui kewajiban pelaporan insiden kebocoran data, mekanisme ganti rugi, serta penerapan sanksi administratif oleh OJK. Selain itu, mekanisme penyelesaian sengketa melalui jalur internal, mediasi perbankan, dan litigasi perdata memberikan ruang bagi nasabah untuk memperoleh pemulihan hak. Namun, efektivitas pertanggungjawaban hukum tersebut masih bergantung pada sinergi antara regulasi umum dan sektoral, kemampuan bank dalam menerapkan tata kelola keamanan data, serta konsistensi pengawasan oleh otoritas terkait agar tercapai keadilan dan kepastian hukum bagi nasabah.

DAFTAR RUJUKAN

- Abdulkadir, D. S. (2022). Pertanggungjawaban pengurus bank BUMN dalam pemberian kredit oleh bank BUMN periode 2001–2010. *Populis*, 7(1), 73.
- Afrianto, R. D. (2014). Mediasi sebagai salah satu alternatif penyelesaian sengketa perbankan terhadap perlindungan nasabah. *Lex et Societatis*, 2(4), 90.
- Apsari, R. D., & Khudri, T. M. Y. (2025). An evaluation of cybersecurity risk management implementation at Bank Pembangunan XYZ. *GIJEA*, 3(1), 113.
- Asril, J. (2018). Rahasia bank dan perkembangan pengaturannya dalam hukum positif. *Jurnal Ilmiah MEA*, 2(1), 238.
- Bhagaskara, G. P. K., & Priyanto, I. M. D. (2024). Perlindungan hukum terhadap nasabah terkait bocornya data nasabah berdasarkan perspektif hukum perbankan. *Jurnal Eksekusi*, 2(2), 165.
- Denisyia, N. P., Budiarta, I. N. P., & Putra, I. M. A. M. (2024). Perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah oleh bank dalam transaksi melalui internet banking. *Jurnal Preferensi Hukum*, 5(2), 247.
- Fahrurrozi, R., Murwadi, T., & Rukmini, M. (2020). Problematika pengungkapan rahasia bank antara kepentingan negara dan perlindungan kepada nasabah. *Jurnal Esensi Hukum*, 2(1), 79.

- Fajri, A. R. (2024). Pelindungan data pribadi nasabah di era open banking (studi komparasi di Indonesia dan Inggris). *JOLSIC*, 11(2), 106.
- Marzuki, P. M. (2021). *Penelitian Hukum* (Edisi Revisi). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Nugraha, N. S., Alfarizky, H. M., & Baidhowi. (2025). Peran Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dalam pengawasan bank digital untuk mencegah praktik investasi ilegal. *Media Hukum Indonesia*, 3(2), 542.
- Putriyana, N., & Puspita, S. D. (2014). Tanggung jawab hukum dalam konteks perbuatan melawan hukum terhadap tindak pidana korupsi. *Arena Hukum*, 7(3), 305.
- Rahmahdhani, D. N., Nasution, M. I. P., & Sundari, S. S. A. (2023). Perlindungan data privasi yang dilakukan perbankan terhadap penggunaan layanan mobile banking. *JUEB*, 2(2), 89.
- Rizki, M. J. (2022, Oktober 5). Ancaman sanksi administratif hingga pidana dalam UU Pelindungan Data Pribadi. *Hukumonline.com*. <https://www.hukumonline.com/berita/a/ancaman-sanksi-administratif-hingga-pidana-dalam-uu-pelindungan-data-pribadi-lt633c69ce2de5c/>
- Soemitra, A., & Adlina. (2022). Perlindungan konsumen terhadap kebocoran data jasa keuangan di Indonesia. *Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan*, 5(1), 290.
- Suarbakti, B. N. V. U., & Yudiantara, I. G. N. N. K. (2025). Efektivitas regulasi perlindungan data pribadi nasabah dalam sistem perbankan Indonesia. *Jurnal Media Akademik*, 3(11), 3.
- Suhartono, S. A., Khairunnisa, W., Karlina, W., & Utari, T. (2025). Gugatan wanprestasi dan perbuatan melawan hukum dalam praktik hukum acara perdata. *Causa*, 14(5), 3.
- Sulistyowati, & Anam, C. (2021). Implementasi perlindungan hukum terhadap rahasia data nasabah dalam perspektif hukum perbankan Islam (studi kasus Bank Muamalat Surabaya). *Jurnal Lentera*, 20(2), 305