

**PERTANGGUNGJAWABAN BANK ATAS PELANGGARAN
KERAHASIAAN DATA PRIBADI MILIK NASABAH YANG
DILAKUKAN PEGAWAI BANK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG
PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992
TENTANG PERBANKAN**

Merta

(Mahasiswa Program S1 Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: merrmertha@gmail.com)

Prof. Dr. Amad Sudiro S.H., M.H., M.M., M.Kn

(Corresponding Author)

(Dosen Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Meraih Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Trisakti, Magister Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara, Doktor (Dr.) pada Fakultas Hukum Universitas Indonesia, Profesor pada Fakultas Hukum Universitas Tarumanagara)
(E-mail: ahmads@fh.untar.ac.id)

Abstract

In conducting business activities, especially in banking, there are regulations whereby banks must provide correct, clear and honest information regarding the conditions and guarantees of goods and / or services as well as provide explanations for the use, repair and maintenance and also must not leak customer personal data. However, there is still leakage of customer personal data by bank employees. The main issues are: 1) How is the bank accountable for the confidentiality of customer personal data carried out by bank employees based on Law of the Republic of Indonesia Number 10 of 1998 concerning Amendments to Law Number 7 of 1992 concerning Banking? 2) How to take legal remedies by customers for the management of confidentiality of customer personal data by bank employees based on Law of the Republic of Indonesia Number 10 of 1998 concerning Amendments to Act Number 7 of 1992 concerning Banking? The researcher examines the problem using normative legal research methods and uses an invitation-only approach, a case approach and a conceptual approach. Data from the incident research show that Maybank Indonesia must be responsible for the losses incurred by Winda D Lunardi as a customer. Maybank Indonesia should have provided clear and complete information to customers.

Keywords: *Bank accountability, confidentiality of customer personal data, bank officer,*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk Tuhan yang paling mulia, dan orang sosial yang tidak dapat hidup sendiri atau terpisah dari kelompok manusia lainnya.¹⁾ Manusia dalam kehidupannya harus saling berdampingan, tolong-menolong dan saling melindungi satu sama lain. Ketidaktepatan

¹) Lili Rasjidi, Hukum Perkawinan Perceraian di Malaysia dan di Indonesia, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1991), hal 1.

manusialah yang menjadikan manusia harus saling berdampingan dalam kehidupan sehari-hari

Perbedaan diantara manusia menjadi pelengkap ketidaksempurnaan itu melalui hidup berdampingan, tolong-menolong dan saling melindungi juga melengkapi. Manusia yang hidup untuk saling melengkapi, tentu akan saling berbagi satu sama lain agar kebutuhan manusia yang lainnya dapat terpenuhi. bermula dari kebiasaan saling berbagi, manusia kemudian mengenal kegiatan baru dalam kebiasaan berbaginya. kegiatan itu disebut dengan istilah barter.

Secara sederhana Prof. Komaruddian merumuskan secara sederhana bahwa barter jika dalam perekonomian itu barang ditukar dengan barang.²⁾ Definisi lain tentang barter adalah sistem pertukaran antara barang dengan barang atau jasa dengan barang, begitu pula sebaliknya. Yang ini menunjukkan bahwa barter itu merupakan proses pertukaran atau tukar-menukar yang tidak menggunakan uang sebagai media transaksi melainkan barang-barang yang disepakati oleh masyarakat. Misalnya, jika kita memiliki ladang gandum dan persediaan gandum cukup, kita ingin makan buah, tetapi tidak ada persediaan buah. Kita dapat menukar gandum yang kita miliki dan menukarnya dengan seseorang yang memiliki buah yang kita inginkan. Beginilah cara kerja sistem barter kuno.

Seiring berkembangnya waktu orang semakin sulit menemukan orang yang bisa berkomunikasi. Selain itu, semakin sulit bagi masyarakat untuk mencari komoditas untuk ditukar dengan nilai tukar yang hampir sama atau setara. Kemudian banyak orang memikirkan gagasan untuk menggunakan benda-benda tertentu sebagai alat tukar. Untuk mengatasi kekurangan dari sistem barter, ide untuk menggunakan benda tertentu sebagai alat tukar mulai bermunculan. Benda yang diperuntukkan sebagai alat tukar adalah

²) Komaruddian, *Uang Di Negara Berkembang*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1991), hal. 393.

benda yang diterima masyarakat, benda pilihan yang bernilai tinggi, atau benda kebutuhan pokok sehari-hari.

Perkembangan zaman dan juga pemikiran manusia yang semakin maju memunculkan uang logam seperti emas dan perak sebagai alat pembayaran yang menggantikan kegiatan barter. Tak hanya memiliki nilai tinggi, benda tersebut dapat dipecah tanpa mengurangi nilainya. Seiring dengan berkembangnya perekonomian, uang logam dinilai sulit untuk digunakan sebagai alat tukar dalam transaksi berjumlah besar. Hal tersebut membuat lahirnya uang kertas yang awalnya hanya sebagai alat bukti kepemilikan emas dan perak.

Mata dalam ilmu ekonomi tradisional didefinisikan sebagai alat tukar yang diterima secara umum. Media pertukaran dapat berupa objek apa pun yang dapat diterima setiap orang dalam masyarakat dalam proses pertukaran barang dan jasa. Dalam ilmu ekonomi modern, uang didefinisikan sebagai sesuatu yang dapat digunakan, dan umumnya dianggap sebagai alat pembayaran yang sah untuk pembelian barang dan jasa. Selain itu, uang juga dapat digunakan sebagai alat untuk menghitung kekayaan. Di era mata uang modern seperti yang kita kenal sekarang ini, mata uang berhubungan langsung dengan bank. Bank adalah lembaga keuangan yang berhak menerima simpanan atau simpanan dari masyarakat (nasabah) dan mengeluarkan pinjaman atau pinjaman kepada masyarakat (nasabah). Menurut profesor. Dalam buku G. M. Verryn Stuart "The Political Bank", bank adalah entitas komersial yang bertujuan memberikan kredit melalui uangnya sendiri atau uang yang dipinjam dari orang lain, dan mengedarkan alat tukar berupa uang kertas dan giro. Menurut asalnya, bank berasal dari kata "banco" yang berarti bangku atau meja dalam bahasa Italia. Bentuk bank dalam sejarah pertama kali digunakan sebagai tempat menukar uang. Karenanya, baru kali ini bank menjadi tempat perdagangan.) Amsa Barata memaparkan pengertian bank dalam bukunya "Banking Fundamentals", yaitu bank adalah lembaga keuangan yang pada dasarnya

berusaha memberikan pelayanan kepada semua pihak di bidang tersebut dengan menggunakan dana sendiri atau menerima dana dari pihak ketiga Dana sediakan informasi tentang jasa pengelolaan dana, arus pembayaran, arus dana dan pemberian kredit.

Peran Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan menjadi kunci utama di Indonesia. (Identifikasi peran yang lebih penting di sini). Bank merupakan salah satu regulator tertinggi, menurut Shelagh Heffernan karena stabilitas keuangan sangat perlu dijaga dan menghindari kegagalan komersial.

Undang-undang Indonesia sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 dan Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, yang mengatur tentang Perbankan, seringkali secara praktis diatur oleh bank. Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Indonesia No 10 tahun 1998, bank adalah organisasi yang menghimpun uang dan mendistribusikannya kepada masyarakat dalam bentuk pinjaman dan bentuk lain untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat secara keseluruhan. Bank mengacu pada badan usaha yang mengumpulkan uang melalui deposito.)

Pelanggan disebut orang yang menerima layanan. Undang-Undang Indonsian nomor 10/1998 / KUHPer adalah Undang-Undang Simpanan dan menuntut agar nasabah menjadi peminjam dan nasabah penyimpanan (Undang-undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan dan Reorganisasi Undang-Undang Bank Sentral). Setelah pelanggan menyetor, mereka selalu dapat menerima jumlah yang tersisa di akun, terlepas dari berapa banyak yang dibayarkan. Pelanggan yang membayar tagihannya dengan bank tertentu akan disebut debitur, artinya mereka bersedia membayar bank asalkan bank itu membayarnya. Dapat diartikan juga bahwa nasabah merupakan konsumen dari bank sebagai penyedia jasa. Hal ini berarti nasabah bank juga dilindungi oleh Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Undang-undang perlindungan konsumen Nomor 8 Tahun 1999 Pasal 1 ayat 2 mengatur bahwa konsumen, baik untuk kepentingan dirinya sendiri, keluarganya, orang lain atau makhluk hidup lainnya, dan tidak untuk dijual adalah setiap orang yang menggunakan barang dan / atau jasa yang tersedia di masyarakat. . Bank adalah penyedia layanan, menurut artikel ini. Perusahaan yang menghimpun dana dari masyarakat diartikan sebagai bank menurut undang-undang. Dalam Pasal 1 ayat (3), Pelaku Usaha adalah orang perseorangan atau badan usaha yang didirikan dan berdomisili atau menjalankan usaha dalam lingkup kewenangan atau kewenangan Negara Kesatuan Republik Indonesia secara sendiri-sendiri atau bersama-sama, baik berbentuk badan hukum maupun badan usaha. bukan badan hukum. -sama melalui kesepakatan di berbagai bidang ekonomi untuk melakukan kegiatan usaha. Jika melihat isi pasal-pasal tersebut, dapat dipahami bahwa bank adalah konsumen dan bank adalah pelaku dalam usaha tersebut.

Berdasarkan Pasal 1 No 28 UU Perbankan No 7 Tahun 1992, sebagaimana telah diubah dengan UU Perbankan No 10 Tahun 1998 tentang Perubahan UU Perbankan No 7 Tahun 1992, kerahasiaan perbankan berkaitan dengan segala hal tentang data simpanan nasabah dan simpanannya. Kerahasiaan perbankan terkait dengan kerahasiaan bank. Berdasarkan Pasal 40 ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor sepuluh Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan nasabah diatur namun kerahasiaan hanya terbatas pada deposit dan simpanannya. , kecuali diperlukan pajak dalam kasus yang disebutkan dalam Pasal 41-44

Belakangan ini, informasi pribadi tentang pelanggan menjadi sesuatu yang dapat diperdagangkan dengan mudah. Bank semakin tidak berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan data nasabahnya. Pada umumnya calon nasabah diminta untuk memberikan data diri Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan diwajibkan melengkapi berbagai formulir, mulai dari alamat,

tempat lahir, pekerjaan, NPWP, nomor telepon atau alamat email, hingga nama orang tua kandung. . Memang sampai saat ini pihak yang tidak bertanggung jawab telah menyalahgunakan data pelanggannya. Pelanggan, misalnya, sering menerima telepon, teks, atau email dari orang yang tidak mereka kenal dan menawarkan berbagai penawaran, mulai dari kartu kredit, asuransi, peminjaman, dan layanan lainnya.

Winda D Lunardi pun mengalaminya. Ketika seorang aktor berinisial A yang juga merupakan kepala cabang bank Maybank Bank membuka debit dalam bentuk term account ditawarkan, kasus Winda D Lunardi dengan Bank Maybank dimulai. Winda tergoda dengan pertimbangan bunga simpanan yang ditawarkan pelaku sangat tinggi dibandingkan dengan produk simpanan bank pada umumnya. Namun, belakangan diketahui bahwa aktor A belum membuat rekening deposito di Maybank Bank seperti yang dijanjikan. Aktor A memalsukan semua data untuk membuat Winda mengira bahwa rekening deposito berjangka sudah ada di bank. Tanpa sepengetahuan dan seizin Winda, uang Winda kemudian ditarik.

Dilihat dari kasus yang dialami Winda D Lunardi, terdapat pelanggaran terhadap nasabah selaku konsumen yang dilakukan oleh bank. Sehingga dalam penulisan proposal ilmiah ini penulis mengangkat judul **PERTANGGUNGJAWABAN BANK ATAS PELANGGARAN KERAHASIAAN DATA PRIBADI NASABAH YANG DILAKUKAN OLEH PEGAWAI BANK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 10 TAHUN 1998 TENTANG PERUBAHAN ATAS UNDANG-UNDANG NOMOR 7 TAHUN 1992 TENTANG PERBANKAN.**

B. Pokok Masalah

Topik-topik yang mungkin penulis bahas dalam penulisan ini adalah:

1. Bagaimana pertanggungjawaban bank atas pelanggaran kerahasiaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank berdasarkan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan?

2. Bagaimana upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah atas pelanggaran kerahasiaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan?

C. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah ukuran yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan dan menganalisis pengetahuan atau hasil. Proses analisis menguraikan desain tes yang meliputi: langkah-langkah dan tindakan yang harus diikuti, jangka waktu penelitian, sumber data dan langkah-langkah untuk memperoleh hasil.

1. Jenis Penelitian

Penelitian hukum ini dibagi menjadi dua (2) bagian, yaitu bagian penelitian hukum normatif dan empiris. Yang dimaksud dengan "penelitian hukum normatif" adalah menyusun kerangka standar, merupakan bentuk penelitian yang digunakan dalam penelitian ini. Kerangka administrasi terkait memuat konsep, pedoman, perundang-undangan dan aturan, serta putusan pengadilan. Penulis menganalisis dan membahas kewajiban bank dalam hal pelanggaran kerahasiaan konsumen perbankan terkait dengan data pribadi pekerja bank sesuai dengan peraturan perundang-undangan di Indonesia.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian adalah tipe deskriptif untuk mendefinisikan atau memperoleh ringkasan keadaan hukum atau fenomena yang berlaku di lokasi dan periode tertentu. Analisis ini dilakukan oleh deskriptor.

Penelitian ini harus memiliki rincian yang rinci dan konsisten tentang topik-topik berikut.

3. Sumber data

a. Bahan Hukum Primer

Materi dalam perundang-undangan dan peraturan perundang-undangan, yurisprudensi atau putusan pengadilan teks hukum utama (khusus untuk penelitian dalam bentuk studi kasus). Materi utama yang termasuk dalam analisis ini adalah Undang-Undang Nomor 8 (1999) tentang Perlindungan Konsumen, Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 (1998) tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan, Peraturan Audit Jasa Keuangan No.1. / POJK07 / 2003 tentang Keamanan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan.

b. Bahan Hukum Sekunder

Bahan hukum sekunder yaitu dokumen hukum yang dapat memberikan pedoman tentang muatan hukum primer berupa rancangan peraturan perundang-undangan, hasil ujian, buku teks, artikel ilmiah, makalah (surat kabar), leaflet, leaflet, dan berita internet.

c. Bahan Hukum Tersier

Sumber hukum tersier, yaitu: bahan bahan hukum primer dan sekunder seperti kamus hukum disertai petunjuk dan penjelasannya.

4. Teknik pengumpulan data

Pada periode penulis menerbitkan jurnal ini, metodologi pengumpulan data dengan analisis literatur hukum (bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier). Melalui membaca, menonton dan mendengar, Anda akan mencari pengetahuan hukum. Sudah ada beberapa formulir dimana perincian hukum dapat diakses di Internet. Sementara itu, diskusi dengan ahli hukum yang

relevan dengan penelitian ini menghasilkan data yang paling signifikan yang dikumpulkan selama wawancara.

5. Metode Penyajian Data & Teknis Analisis Data

Pemrosesan data adalah praktik studi yang berfokus pada penelitian atau temuan pengelolaan data yang diinterpretasikan menggunakan hipotesis yang diperoleh sebelumnya. Penelitian normatif kualitatif adalah pendekatan analisis data yang digunakan. Penulis menggunakan 1 (satu) proses yaitu Statute Technique untuk mengkaji penelitian ini, sehingga peneliti dapat melakukan analisis sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Perumusan Peraturan Perundang-undangan, peraturan tertulis yang dikembangkan atau ditetapkan oleh lembaga negara atau pejabat yang ditunjuk melalui tata cara yang diatur dalam peraturan perundang-undangan adalah peraturan perundang-undangan. undang. undang. Proses regulasi juga merupakan sarana penegakan regulasi hukum.

II. PEMBAHASAN

Dalam Bab IV, administrasi bank dapat mencakup masalah kewajiban sipil yang timbul dari kegagalan atau kesalahan bank. Manajemen bank adalah grup yang beroperasi sesuai dengan Ketentuan Pendirian atas nama badan sah bank. Oleh karena itu, akuntabilitas manajemen atas tindakannya mengambil dua jenis, yaitu tanggung jawab pribadi dan tanggung jawab organisasi. Jika administrator tidak bertanggung jawab atas kekuasaan yang dinyatakan dalam Artikel Organisasi, maka tanggung jawab pribadi tetap ada. Saat memberikan kekuatan perwakilan. Namun, jika tindakan manajemen terus berlaku dan yurisdiksi diatur dalam ketentuan pendirian organisasi, perusahaan akan bertanggung jawab untuk ini. Pada saat yang sama, Pasal 1367 KUH Perdata menetapkan bahwa seseorang tidak hanya bertanggung jawab atas kerugian yang timbul dari tindakannya, tetapi juga

kerugian yang diakibatkan oleh tindakannya. Hak konsumen dilindungi secara konstitusional melalui hak konsumen melalui pengaturan etis mereka dengan bankir dan klien, yaitu hubungan antara pembeli dan pelaku usaha. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan menawarkan landasan legislatif bagi:

Pasal 5 (1), Pasal 20 (1), Pasal 23, dan Pasal 33 UUD 1945; Pasal 5 (1) Konstitusi;

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1968 tentang Bank Sentral (Lembaran Negara Tahun 1968 Nomor 63, Tambahan Lembaran Negara Nomor 2865);

A. Pertanggungjawaban bank atas pelanggaran kerahasiaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank

Di dalam teori perlindungan konsumen secara jelas dikatakan bahwa terdapat beberapa asas yang menjadi dasarnya. Asas-asas perlindungan konsumen yaitu:³

- a. Asas keadilan (atau "tanggung jawab") membutuhkan pemberian kesempatan yang adil kepada konsumen dan anggota bisnis untuk membuat keputusan sendiri dan untuk menjaga komitmen.
- b. Asas keseimbangan teori mencatat bahwa harus ada keseimbangan singkat, atau harmoni, yang terjadi antara tindakan pemerintah, konsumen, dan pelaku pasar.
- c. Asas keamanan dijamin oleh skema pengawasan dan keselamatan pribadi. Jika bahan digunakan, pengumpulannya dilakukan secara menyeluruh dan keamanan terjamin.

³ Laksanto Utomo, *Aspek Hukum Kartu Kredit dan Perlindungan Konsumen*, (Bandung: PT Alumni, 2011), hlm. 197

d. Asas kepastian hukum mengatakan orang harus setuju dengan hukum dengan apa yang ditawarkan pihak swasta. Itu juga memastikan situasi dapat ditangani dengan setara.

Dalam hal nasabah bank sebagai pembeli jasa perbankan mengalami kerugian akibat kelalaian bank sebagai pelaku usaha, nasabah dapat mengajukan gugatan penggantian sebagaimana diatur dalam Pasal 19 ayat (1) Undang-Undang Perlindungan Konsumen. Tuntutan restitusi oleh nasabah terhadap bank dapat diajukan oleh lembaga yang mengelola konflik antara pembeli dan pihak pasar serta oleh pengadilan umum. Pelanggan yang membeli barang di sini dapat memilih untuk mengajukan keluhan mereka ke pengadilan melalui Badan Penyelesaian Sengketa Pelanggan (selanjutnya disebut sebagai "BPSK"). Apabila upaya mediasi konflik oleh BPSK dianggap tidak memadai oleh salah satu peserta atau oleh para pihak, kesepakatan sengketa dapat diajukan oleh badan pengadilan. Keberatan atas perintah pengadilan negeri untuk mengarahkan kembali sidang BPSK akan diajukan ke pengadilan dalam kurun waktu 14 (empat belas) hari terhitung sejak pengalihan dilakukan. Selain terikat kuat oleh kewajiban, Pengadilan Pengadilan Negeri biasanya diharapkan untuk memutuskan dalam waktu paling lama 21 (dua puluh satu) hari.

Putusan Pengadilan Negeri dapat diajukan kasasi ke Mahkamah Agung dalam jangka waktu 14 (empat belas) hari sejak diterimanya putusan Pengadilan Negeri. Selain itu, Mahkamah Agung sangat diharapkan untuk menyelesaikan kasus ini sebelum tanggal tertentu untuk mencegah persyaratan untuk mulai membuat keputusan. Aturan prosedural yang digunakan oleh MK berlaku untuk ketentuan yang berlaku dalam tata cara Pengadilan Umum yang harus mengikuti ketentuan Pasal 45 UU Hak Konsumen. Jika dilihat dari aspek hukum perdata, Pasal 1365 KUH Perdata menyebutkan bahwa yang menyebabkan kerugian harus diberikan dengan cara yang memenuhi kriteria Pasal 1365. Unsur tersebut yaitu:

1. perbuatan melawan hukum;

2. kesalahan;
3. kerugian;
4. hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian yang ditimbulkan hubungan sebab akibat antara kesalahan dan kerugian yang ditimbulkan.

Kami tahu bahwa posisi teknologi di sektor perbankan sangat penting, dan kemajuan yang dicapai menuju lingkungan perbankan yang sangat dinamis telah memberi kami banyak pengetahuan. Semakin rumit dan bernuansa fasilitas bank yang digunakan untuk mempromosikan layanan, semakin beragam dan kompleks media seperti teknologi yang terlibat dalam operasi. Dengan pertumbuhan dan perkembangan teknologi, perusahaan, manajer akun, dan bisnis dapat secara akurat melihat catatan pribadi konsumen sehingga bisnis dapat dengan mudah melihat jumlah akun yang dipegang oleh orang-orang tertentu. Dengan memahami jumlah saldo yang dimiliki oleh klien, bank bahkan dapat dengan mudah memiliki kesepakatan yang dimiliki oleh bank atau perusahaan asuransi dalam kemitraan dengan bank. Dengan adanya peristiwa yang terjadi antara Bank Maybank dengan nasabahnya yaitu Winda L, maka menurut pengaturan yang berlaku saat ini, Bank Maybank dapat dikenai kewajiban mengganti kerugian yang dimiliki nasabah yaitu Winda L, meskipun penyidikan yang dilakukan oleh kepolisian akan tetap berjalan sebagaimana mestinya. . Dengan kertas apa, ada yang dikirim.

B. Upaya hukum yang dapat dilakukan oleh nasabah atas pelanggaran kerahasiaan data pribadi nasabah yang dilakukan oleh pegawai bank

Penyelesaian konflik konsiliasi, juga disebut sebagai "memberikan resolusi tanpa tindakan pengadilan," adalah bentuk penyelesaian sengketa yang digunakan oleh perusahaan. Penyelesaian sengketa terjadi dalam sistem peradilan. Modus ambang batas dasar (BPSK), antara lain.)

Jika Anda memiliki ketidaksepakatan atau keluhan dengan aktor target perusahaan dan Anda tidak boleh kalah dalam kasus tersebut, pengadilan terakhir atau pengaturan BPSK (yang tidak akan melanggar undang-undang ini) dianggap sebagai "kesepakatan penyelesaian."

Arbitrase adalah cara untuk mengurangi tingkat campur tangan dalam konflik atau penuntutan. Ini menjamin bahwa sengketa kecil diselesaikan antara dua pihak, bukan diseret sebagai duel atau persidangan. Ini adalah keuntungan bagi pelanggan. Ini menunjukkan kepada Anda bahwa mereka membutuhkan tiga platform untuk menyelesaikan konflik pelanggan, yaitu:

1. Tentang masalah konsumen yang akan diselesaikan melalui pertemuan individu ke orang, arbitrase, konseling, konsiliasi, mediasi, dan forum keputusan profesional.
2. Melalui BPSK, pelanggan dapat menyelesaikan konflik mereka secara setara.
3. Pengadilan membantu pelanggan menyelesaikan perselisihan dengan bisnis.

Seperti halnya Kantor BPSK di G20, lembaga ini memiliki tanggung jawab dan wewenang untuk menjaga keselamatan pelanggan.

1. Untuk membantu pelanggan mengatasi konflik mereka, lakukan pengumpulan dan arbitrase keluhan mereka melalui mediator atau protokol konsiliasi.
2. Memberikan konsultasi pelanggan tentang pengirim ;
3. Pastikan bahwa keinginan pasien dihormati.
4. Jika Anda yakin telah menyaksikan pelanggaran aturan, Anda disarankan untuk memberi tahu jaksa penuntut.
5. Kantor Anda akan menerima semua keluhan atau pertanyaan tentang pelanggaran hukum pasar, baik secara lisan maupun melalui surat.
6. Lakukan pengujian dan eksperimen awal dengan hati-hati untuk memikirkan konflik hak konsumen.

7. Biasanya, broker data bertanggung jawab atas pelanggaran yang tidak disengaja terhadap undang-undang privasi konsumen.
8. Memanggil dan menghadirkan saksi, dan / atau konsultan, dan / atau individu yang ditentukan untuk menjadi "pengetahuan" dari setiap pelanggaran Undang-Undang ini.
9. Meminta bantuan penyidik untuk menghadirkan pelaku usaha, saksi profesional, atau orang lain sebagaimana dimaksud dalam dokumen huruf g dan huruf h yang tidak dapat bekerja sama dengan Massachusetts Bureau of Police Surveillance.
10. Memperoleh, mereview, dan / atau mengevaluasi dokumentasi yang ditunjukkan dalam rangka penyelidikan dan / atau evaluasi.
11. Apakah ada kerugian di pihak pelanggan untuk memutuskan apakah ada kerugian atau keuntungan?
12. Memberitahukan terpidana bersalah kepada tersangka tindak pidana termasuk pencurian pasar
13. Pemerintah akan memberikan sanksi administratif kepada pelaku usaha yang melanggar ketentuan undang-undang ini.

Untuk memberikan pembelaan hukum kepada konsumen yang terancam punah dapat dilakukan 2 (dua) langkah, yaitu:

1. Asuransi tidak langsung dapat dikeluarkan dengan surat perintah hukum yang diberlakukan terhadap klien untuk perlindungan terhadap semua jenis kerugian yang mungkin terjadi sebagai akibat dari kebijakan atau bisnis bank.
2. Yang dibutuhkan bank adalah asuransi yang akan secara eksplisit ditawarkan kepada kliennya terhadap potensi risiko dari setiap operasi komersial yang dilakukan bank (itulah sebabnya mereka memilih untuk melakukan kesepakatan).

Sebagai anggota OJK (Office of Justice Prevention), Departemen Kehakiman harus memiliki kuasa hukum terkait dengan gugatan skimming konsumen yang dapat membahayakan nasabah bank. Undang-Undang OJK

mengatur keselamatan nasabah dan masyarakat dengan mengambil langkah tegas agar tidak merugikan konsumen dan masyarakat, antara lain melakukan hal-hal sebagai berikut.

1. Mengajar masyarakat tentang pendanaan bisnis, saham sektor, tabungan dan obligasi yang didanai oleh sektor tersebut.
2. Meminta pusat keuangan untuk menghentikan operasi terkait jika kegiatan tersebut memiliki kemampuan untuk mempengaruhi masyarakat umum.
3. Mengharuskan tindakan lain dianggap tepat sesuai dengan ketentuan hukum dan peraturan di industri jasa keuangan.

Sayangnya, OJK telah mengeluarkan regulasi pada tahun 2014 yaitu Peraturan No. 13/14/14/2014 tentang Keamanan Nasabah di Industri Jasa Keuangan yang cukup sulit untuk dikatakan. Lebih tepatnya, OJK juga mengeluarkan peraturan yang memperbolehkan perusahaan jasa keuangan untuk menggunakan layanan alternative penyelesaian sengketa (ADR) jika terjadi konflik kreditur dan penagihan utang (selanjutnya disebut "POJK LAPSSJK"). Pengadilan menggunakan Lembaga Penyelesaian Konflik Alternatif (ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION) karena arbitrase pengaduan oleh lembaga jasa keuangan tidak akan semua menemukan kesepakatan antara nasabah dan organisasi jasa keuangan. Untuk mempercepat penyelesaian konflik, juga telah diusulkan agar organisasi-organisasi ini diberikan kewenangan untuk menyelesaikan konflik dengan mudah, murah, wajar dan efektif di luar pengadilan. Peraturan Bank Indonesia No. 8/5 / PBI / 2006 terjemahan bahasa Indonesia ini akan diimplementasikan sebagai POJK LAPSSJK dan POJK PKSJK pada tahun 2017. PBI No. 10/1 / PBI / 2008 mengenai penyesuaian yang telah diberlakukan terhadap PBI No. 8 / 5 / PBI / 2006, melibatkan Mediasi Perbankan. Berbagai asosiasi di bidang perbankan yaitu, Perhimpunan Bank Nasional (Perbanas), Himpunan Bank Milik Negara (Himbara), Himpunan Bank Pembangunan Daerah (Asbanda), Asosiasi Bank Syariah Indonesia

(Asbisindo), Himpunan Bank Asing Indonesia (Perbina), dan Asosiasi Bank Perkreditan Rakyat Indonesia (Perbarindo) bekerja sama dan mendirikan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Perbankan Indonesia (LAPSPI) yang secara resmi dimulai pada akhir Februari 2015. Peran utama organisasi ini adalah untuk mengatasi konflik perbankan. Akhirnya, keadaan yang terjadi dengan hilangnya uang D Winda Lunardi diungkap dan dijadikan undang-undang. Menyaksikan penyerangan tersebut, Saksi Winda mulai melaporkan pelaku ke polisi, dan mengajukan pengaduan dengan nomor LP / B / 0239 / V / 2020 / Bareskrim pada tanggal 8 Mei 2020. Kasus Winda D Lunardi diawali dengan pelaku dengan berinisial A, Kepala Divisi Maybank yang membuka rekening deposito berjangka. Tertarik dengan tingginya bunga simpanan pencurian dibandingkan dengan bank yang berbunga rendah, Winda memutuskan untuk menggunakan simpanan pencurian. Penegasan yang dibuat di pers adalah sebagai berikut: "Menyiapkan rekening deposito sesuai janji Maybank" tampaknya adalah laporan palsu. A terbukti memalsukan semua detail mengenai dokumen bank untuk meyakinkan Winda bahwa dia telah membuat deposito yang sah dan tetap. Seperti perampokan terkenal lainnya, uang ditarik tanpa sepengetahuan dan persetujuan Wenda. Selanjutnya, pencuri itu memberikan uang Winda kepada pelanggar lain, yang mulai mempertaruhkannya untuk keuntungan. Kami baru tahu bahwa alasan pelaku melakukan ini berasal dari keegoisan karena dia hanya membutuhkan pendapatan dari permainan.

Namun, kuasa hukum PT juga mengajukan gugatan. Namun Maybank Bank Indonesia (Tbk) menegaskan bahwa ini bukanlah hal baru yang belum pernah terjadi sebelumnya. Setelah Mei 2016, alamat emailnya dirutekan setidaknya 3 kali. Berdasarkan dokumen terkait kasus Winda, Winda mengajukan gugatan ke Bank Indonesia Malaya pada 17 Februari 2020, dan penyidikan polisi berakhir pada Mei 2020. Bank tersebut melakukan kesalahan detail dan menolak memberikan detail yang akurat. Sebagaimana disebutkan dalam Pasal 7 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang

Keamanan Pelanggan, provider tidak dapat menolak memberikan keterangan yang benar kepada pasiennya.

Kewajiban seorang pengusaha dalam situasi seperti ini adalah sebagai berikut:

- 1) Memiliki niat positif dalam berbisnis;
- 2) Memberikan justifikasi untuk penggunaan, perbaikan, dan pelestarian detail yang nyata, transparan, dan benar tentang kualitas dan jaminan produk dan / atau layanan;
- 3) Memberikan perawatan atau layanan yang tepat dan adil kepada konsumen;
- 4) Memastikan produk dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau dijual sesuai dengan persyaratan mutu yang sesuai untuk barang dan / atau jasa;
- 5) Memberi pelanggan kemungkinan untuk memantau dan / atau mengevaluasi barang dan / atau layanan tersebut dan menjamin atau menjamin produk yang mereka produksi atau perdagangan ;;
- 6) Termasuk kewajiban dan / atau kompensasi atas kerusakan yang timbul dari penggunaan, penggunaan dan penggunaan produk dan / atau layanan yang diperdagangkan;
- 7) Memberikan restitusi, kompensasi dan / atau substitusi, baik tidak sesuai dengan pengaturan produk dan / atau jasa yang diperoleh atau digunakan. "

Yang jelas di atas adalah tugas individu yang melakukan kesalahan dalam perusahaan, yang pada hakikatnya adalah orang yang bertanggung jawab dan memberikan perincian sesuai dengan itu. Dan jika tidak dilakukan, cukup jelas bahwa orang tersebut tidak akan dapat memenuhi tugasnya di bank atau korporasi.

Jika nasabah berpikir bahwa bank telah mencabut hak istimewanya, konsumen harus mengajukan banding ke Kasus tersebut, dengan mempertimbangkan opsi berikut:

1. Berdamai: dimana kerugian pembeli dibagi menjadi pasangan antara konsumen dan klien. Pendekatan yang paling masuk akal bagi kedua belah pihak untuk melakukan rekonsiliasi adalah melakukan ini jika gagal

memasukkan fakta yang lengkap dan transparan ke semua pihak dan jika klien tidak memiliki sikap tegas sehubungan dengan kesepakatan yang disepakati.

2. Alternatif Penyelesaian Sengketa: Nasabah, bagaimanapun, akan kehilangan penyelesaian untuk kepentingan Bank kecuali konsumen telah membuat kesepakatan.

Apabila terjadi kejadian seperti Bank Maybank dengan nasabahnya, Winda L, apabila keadaan tersebut disebabkan oleh ketidakmampuan bank dan gagal dalam pengawasan maka akan membahayakan seluruh nasabah.

Dr. Susanti Adi Nugroho S.H., M.H adalah pihak yang fokus pada kerugian klien yang jaminannya dan dapat mengajukan fakta lebih lanjut kepada nasabah di Pengadilan. Acara tersebut seharusnya dilakukan oleh Kepala Cabang Bank Maybank menurut Dr. Susanti Adi Nugroho, SH, MH. Hukum etika perbankan harus ditegakkan oleh presiden departemen. Yang harus dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kembalikan setiap atau sebagian dari deposito pada periode yang diminta oleh manajer akun secara langsung atau melalui surat kuasa.
2. Bertujuan untuk menyimpan catatan keuangan bank secara pribadi sesuai dengan aturan HIPAA.
3. Saluran pengetahuan yang andal dan dapat dipercaya yang dirujuk oleh pelanggan.
4. Pada dasarnya, pertahankan dan pertahankan nilai rupiah yang konstan.
5. Mengelola dan menyelenggarakan organisasi, pekerjaan dan prosedur internal dengan baik.
6. Bank juga memperkenalkan pemberian kredit yang ditargetkan dengan memanfaatkan pemeriksaan kredit konsumen.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Undang-Undang Perlindungan Konsumen sudah menetapkan hak dan kewajiban konsumen maupun pelaku usaha untuk ditaati oleh setiap konsumen dan pelaku usaha pada saat membeli barang atau jasa yang diperdagangkan kepada konsumen. Pemerintah sudah membuat BPSK yang bertujuan untuk membantu penyelesaian sengketa antara konsumen dengan pelaku usaha dan BPSK sudah berjalan sampai sekarang. BPSK berperan menyelesaikan sengketa antar kedua belah pihak yang diderita oleh konsumen, tetapi hak-hak daripada pelaku usaha seringkali ditekan agar konsumen yang dimenangkan dalam beberapa kasus. Faktanya dapat dilihat dari salah satu kasus yang penulis teliti bahwa terdapat dua jenis penyelesaian yang ditawarkan oleh BPSK yaitu berdamai yang dimana kerugian yang diperoleh oleh konsumen dibagi menjadi dua bersama dengan pihak bank. Pihak Maybank sendiri telah mengatakan bahwa kerugian yang diperoleh oleh nasabah ditanggung oleh pihak dengan berjalannya penyelidikan yang dilakukan pihak kepolisian seperti halnya yang terdapat didalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 dan Undang-undang Nomor 8, pemeriksaan atau penggunaan hukum.
2. Perusahaan harus beritikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya; memberikan informasi yang benar, langsung, dan benar mengenai kondisi dan jaminan produk dan / atau layanan; memperlakukan atau mewakili pelanggan secara wajar dan jujur; tidak mendiskriminasi pelanggan mana pun; menjamin kualitas barang dan / atau jasa yang diproduksi dan / atau diperdagangkan; menyediakan cara bagi pembeli untuk menilai, atau merekomendasikan barang dan / atau jasa dan memberikan jaminan dan / atau janji untuk barang yang dibuat dan / atau diperdagangkan;

memberikan pertanggungjawaban, kompensasi dan / atau penggantian untuk kerusakan yang timbul dari penggunaan, penggunaan dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan; memberikan kesempatan untuk mendapatkan kompensasi, kompensasi, dan / atau kompensasi atas kerugian yang timbul dari penggunaan, penggunaan, dan pemanfaatan barang dan / atau jasa yang diperdagangkan; memberikan penjelasan tentang penggunaan, perbaikan dan pemeliharaan barang dan / atau jasa perdagangan serta memberikan kesempatan kepada pelanggan, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, untuk mencoba atau menguji atau menyita atau menggunakan barang dan / atau jasa; memperlakukan pelanggan secara adil dan jujur tentang penerimaan atau penggunaan barang dan / jasa; memberikan pembayaran sesuai dengan ketentuan aturan sanksi administrasi dan prosedur yang berkaitan dengan sanksi administrasi.

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan sebagai alternatif pemecahan masalah adalah sebagai berikut:

1. Pertimbangan yang diberikan oleh BPSK maupun OJK harus bersifat seadil-adil nya bagi kedua belah pihak, baik bagi pihak nasabah maupun bagi pihak bank
2. Pihak bank harus lebih lengkap dalam memberikan informasi kepada pihak nasabah agar informasi yang didapat oleh pihak nasabah dapat diterima dengan jelas sehingga tidak menimbulkan salah paham antara kedua belah pihak.

IV.DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

Amiruddin dan H. Zainal Asikin. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Cetakan ke-1. (Jakarta: Persada, 2006).

Ashadi. *Pelaksanaan Perda Provinsi NTB Nomor 3 tahun 2014 tentang Kawasan Tanpa Rokok di Perkantoran Pemerintah Terkait Bidang Kesehatan*, Tesis. (Yogyakarta: UGM, 2016).

Fajar, Mukti ND dan Yulianto Achmad, *Dualisme Penelitian Hukum Normatif dan Empiris*. (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015).

Gunadi, Ismu dan Jonaedi Efendi, *Cepat dan Mudah Memahami Hukum Pidana*. (Jakarta: Kencana, 2014).

Irwan, Julianto. *Udara Bebas Asap Rokok Adalah Ham*. (Jakarta: Kompas, 2001).

Mahmud, Peter Marzuki. *Penelitian Hukum Edisi Revisi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013).

Panjta, I Gde Astawa dan Suprin Na'a. *Dinamika Hukum Dan Perundang-undangan Di Indonesia*. (Bandung: P.T. ALUMNI, 2008).

Soekanto, Soerjono. *Penelitian Hukum Normatif Suatu Tujuan Singkat*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2006).

_____. *Pengantar Penelitian Hukum*, (Jakarta: UI Press 2003).

B. Peraturan Perundang-Undangan

Indonesia. *Peraturan daerah Bogor Nomor 12 tahun 2009 Tentang Kawasan Tanpa Rokok*.

Indonesia. *Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan Pasal 113 dan Pasal 115 ayat 1 (satu) dan ayat 2 (dua)*.