



Analisis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Pada Transaksi *Internet Banking* Di Sulawesi Utara

Presly Prayogo^{1*}, Revy S.M Korah², Mohammad Hero Soepeno³, Victor Kasenda⁴

¹⁻⁴Universitas Sam Ratulangi Manado Indonesia

*Penulis Koresponden, email: preslyprayogo@unsrat.ac.id

Diterima: 26-10-2023

Disetujui: 25-01-2023

Abstrak

Internet banking jadi salah satu pelayanan dibuat oleh perbankan umum dengan menggunakan teknologi internet namun masih memerlukan kepastian hukum dengan perlindungan data pribadi nasabah penggunanya. Riset kemudian ditujukan untuk menelusuri lebih dalam dengan tentang bagaimana perlindungan hukum terhadap data pribadi tersebut pada salah satu bank di Sulawesi Utara dengan jalan normatif. Para nasabah menggunakan pelayanan tersebut banking. Dengan penelusuran pustaka hukum, perundangan serta peraturan dari instansi terkait ialah sumber primernya dilengkapi dengan wawancara mendalam dengan informan di lokasi bank. Akhir dari riset menyimpulkan Riset ini bahwa perbankan tersebut telah berupaya semaksimal mungkin memenuhi ketentuan hukum Indonesia dengan bertransaksi melalui internet banking didukung dengan pengawasan ketat dari otoritas berwenang.

Kata kunci: Transaksi, *Internet Banking*, Data Pribadi, Perlindungan

Abstract

Internet banking is one of the services created by general banking using internet technology, but it still requires legal certainty to protect the personal data of its customers. The research was then aimed at exploring more deeply the legal protection of personal data at one of the banks in North Sulawesi in a normative way. customers use these banking services. By searching the legal literature, laws and regulations from related agencies, the primary sources are complemented by in-depth interviews with informants at bank locations. The end of the research concluded that the bank had made every effort to comply with Indonesian legal provisions by making transactions via internet banking supported by strict supervision from the competent authorities.

Keywords: transaction, internet banking, personal data, protection

Pendahuluan

Seiring dengan tingginya penggunaan teknologi internet dalam dunia perbankan, perhatian terhadap keamanan data pribadi nasabah semakin intensif. Pengguna jalur internet pun tidak terbatas pada bank umum, perbankan Syariah pun telah mengarunginya demi menarik jumlah nasabah

lebih besar (Santoso et al. 2023). Data pribadi ialah “informasi bisa digunakan untuk mengidentifikasi atau menghubungi seseorang, serupa nama, alamat, nomor telepon, email, nomor identitas, serta sebagainya. Data pribadi juga termasuk informasi keuangan, serupa nomor rekening bank, saldo, riwayat transaksi, serta sebagainya. Data pribadi memiliki nilai ekonomi serta sosial tinggi, karena bisa digunakan untuk beragam tujuan, serupa pemasaran, riset, pengembangan pelayanan, dan sebagainya” (RI 2022).

Namun data pribadi juga memiliki risiko tinggi terhadap privasi serta keamanan individu. Potensi disalahgunakan oleh pihak-pihak tak berwenang atau tak bertanggung jawab serupa; peretas, penipu, pencuri identitas, serta sebagainya. Data pribadi juga bisa disalahgunakan oleh pihak-pihak berwenang atau bertanggung jawab, serupa pemerintah, perusahaan, lembaga keuangan, serta sebagainya. Misalnya, data pribadi bisa digunakan untuk melakukan diskriminasi, pengawasan, manipulasi, eksploitasi, atau pelanggaran hak asasi manusia.

Hal yang besar kemungkinan terjadi adalah pada saat data pribadi nasabah digunakan dalam transaksi melalui *internet banking*. Putera (2020) telah menguraikan penjelasan tentang transaksi dalam perbankan. “suatu kegiatan yang menimbulkan hak dan/atau kewajiban atau menyebabkan timbulnya hubungan hukum antara dua pihak atau lebih, termasuk kegiatan pen transferan dan/atau pemindahbukuan dana dan/atau kegiatan jasa perbankan lainnya yang dilakukan oleh para pihak tersebut. Jadi kegiatan disini diartikan sebagai aktivitas rutin dalam perbankan berkaitan dengan produk bank yang dilakukan oleh bank dan nasabah secara bersama-sama sesuai hak dan kewajiban masing-masing. Pelaksanaan transaksi secara tidak langsung merupakan pelaksanaan dari kontrak antara para pihak. Sebagai ilustrasi, jika para pihak mengadakan transaksi *funding* untuk penempatan dana dalam bentuk deposito, nasabah akan menandatangani formulir aplikasi penempatan deposito yang dikategorikan sebagai kontrak standar. Dengan selesainya pelaksanaan kontrak tersebut, maka selesai pula pelaksanaan transaksi tersebut. Untuk setiap transaksi harus dibuat secara tertulis dalam bentuk faktur/nota penjualan/kwitansi/formulir aplikasi/kontrak, dan lain-lain

sesuai bentuk transaksinya yang kemudian disebut bukti transaksi sebagai bukti pelaksanaan atas transaksi jika terjadi sengketa dikemudian hari. Pelaksanaan transaksi tersebut perlu dilakukan pengawasan sebagai bentuk dari pelaksanaan tata kelola yang baik (*good corporate governance*) serta memenuhi prinsip kehati-hatian dalam perbankan (*prudential banking*)". Lebih spesifik dalam Perundangan tahun 2016 tentang informasi dan transaksi elektronik (RI 2016) ditegaskan, "perbuatan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer, jaringan komputer, dan/atau media elektronik lainnya".

Oleh karena itu, perlindungan data pribadi jadi salah satu isu hukum penting serta mendesak di era digital saat ini (Asri dan Sarjana 2019; Ayu, Anindyajati, dan Ghoffar 2019; Dewata 2023; Yanti, Imaniyati, dan Firmansyah 2018). Perlindungan data pribadi bertujuan untuk menjaga agar data pribadi hanya digunakan sesuai dengan tujuan sah serta sesuai dengan persetujuan pemiliknya. Perlindungan data pribadi juga bertujuan untuk mencegah agar data pribadi tak disalahgunakan oleh pihak-pihak tak berhak atau tak bertanggung jawab. Bila tidak ada keamanan memadai, penyebaran data pribadi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dimungkinkan terjadi (Dewata 2023; Gunadi et al. 2023).

Data pribadi memiliki beberapa karakteristik membedakannya dari data lainnya. nilai ekonomi serta sosial ternyata sangat tinggi. penggunaannya untuk beragam tujuan bisa menguntungkan bagi pemiliknya atau pihak lainnya, serupa pemasaran, riset, pengembangan pelayanan, serta sebagainya. Sifatnya juga dinamis dalam distribusi. Data pribadi bisa berubah sepanjang waktu sesuai dengan kondisi serta aktivitas pemiliknya. Data pribadi juga bisa tersebar di beragam tempat serta *platform*, serupa media sosial, aplikasi *online*, *cloud computing*, serta sebagainya. Data pribadi memiliki sifat personal serta kolektif. Data pribadi jadi hak milik individu harus dihormati serta dilindungi. Namun, data pribadi juga jadi bagian dari masyarakat bisa pemberian manfaat bagi kepentingan umum.

Salah satu bentuknya ialah perlindungan hukum. Artinya, "segala upaya pemenuhan hak dan pemberian bantuan untuk memberikan rasai aman kepada saksi dan/atau korban, perlindungan hukum korban kejahatan sebagai

bagian dari perlindungan masyarakat, dapat diwujudkan dalam berbagai bentuk seperti restitusi kompensasi pelayanan medis dan bantuan hukum” (Waruwu et al. 2022). Perlindungan hukum bagi konsumen ataupun nasabah yang telah menyerahkan data personal di usaha tertentu juga harus dipayungi peraturan yang memadai.

Internet banking di Indonesia menggantungkan mekanismenya pada data pribadi. Karenanya, dalam transaksinya, kemudian perlu undang-undang yang mengaturnya untuk kepastian. Indonesia memerlukannya perundangan sendiri karena dimungkinkan teknologi yang diakui dan berjalan di perbankan memiliki kekhasan dibanding dari negara lain (Subsorn dan Limwiryakul 2012). Penyusunannya kemudian memerlukan formulasi tersendiri (Azharuddin 2019; Yuspin et al. 2023). Peraturan dan perundangan juga menjadi pembagian wewenang bagi semua pihak termasuk negara sebagai regulator dan pengawas (Qamar dan Rezah 2023).

Penelitian ini bertujuan menggali lebih dalam tentang peraturan yang berkembang di Indonesia tentang perlindungan data pribadi saat bertransaksi melewati *internet banking* dikaitkan dengan implementasinya di salah satu perbankan di Sulawesi Utara. Kebutuhan perlindungan terhadap data pribadi pengguna *internet banking* masih menjadi persoalan utama. Mekanismenya yang kompleks di ruang yang terbuka dalam internet bisa menimbulkan keraguan dalam pengambilan keputusan untuk transaksi lewat pelayanan internet ini, bahkan berpotensi timbul penyalahgunaan data yang menjurus pada perkara pidana.

Metode

Riset hukum normative ini membahas data sekunder berupa peraturan serta literatur perbankan dalam melindungi data pribadi nasabahnya. Sebagai data primer, penelusuran diutamakan pada perundangan serta peraturan berkaitan dengan permasalahan ditunjang literatur sekunder dari para sarjana hukum.¹⁷ Riset ini bersifat deskriptif analitis, yang bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap suatu objek diteliti melalui sampel atau data serta membuat kesimpulan berlaku umum berkenaan perlindungan hukum data pribadi pada transaksi *internet banking* di Sulawesi Utara. Diantara peraturan

yang jadi sumber primer ialah UU tentang Informasi serta Transaksi Elektronik (Pemerintah Indonesia 2008) serta perubahannya (RI 2016) yang banyak berkaitan dengan *internet banking* termasuk Peraturan OJK tahun 2022 yang mengatur Teknologi Informasi bagi Bank Umum. Peraturan Pelindungan data pribadi juga merujuk UU Perlindungan Konsumen (RI 1999) serta data pribadi (RI 2022). Undang demikian kemudian diinterpretasikan untuk menemukan aturan yang relevan dengan permasalahan (Al Amin et al. 2023). Sedang gambaran pelaksanaannya pada transaksi di Sulawesi Utara bisa diperoleh dari wawancara serta beragam laporan bank yang telah dirilis. Pembahasan hukum perlindungan nasabah dengan transaksi *internet banking* ini memanfaatkan beberapa pendekatan, perundang-undangan, kasus, serta konsep (Muhaimin 2020). Setelah alur seleksi, klasifikasi serta reduksi serupa yang ditawarkan oleh Miles serta Huberman (Sugiyono 2015), maka kesimpulan diambil dengan jalan deduktif (Ashshofa 2018; Marzuki 2014).

Hasil dan Pembahasan

Perkembangan teknologi telah sungguh-sungguh berpengaruh pada dunia perbankan saat ini. Hal tersebut bisa dibuktikan dengan banyak perangkat lunak yang digunakan oleh para nasabah maupun yang disediakan dalam transaksi bank. sehubungan dengan hal tersebut bank lebih waspada terhadap para nasabahnya karena menyangkut data pribadi diminta oleh bank dengan melengkapi segala data untuk jadi nasabahnya. Kompetisi antar bank makin ketat serta tajam jadi penyebab bank makin gencar dengan pengenalan serta penawaran jasa-jasa dengan beragam bentuk serta cara.

Penyampaian informasi pelayanan jadi alur wajar dilakukan pada tahap sebelum transaksi berjalan. Dalam UU perlindungan data, informasi ialah, “Informasi ialah keterangan, pernyataan, gagasan, dan tanda-tanda yang mengandung nilai, makna, dan pesan, baik data, fakta, maupun penjelasannya yang dapat dilihat, didengar, dan dibaca yang disajikan dalam berbagai kemasan dan format sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi secara elektronik ataupun non-elektronik” (RI 2022). Pada tahap pra-transaksi ini, Informasi tentang bank untuk nasabah jadi hal sungguh-sungguh penting. Dari situ, nasabah bisa memahami semua hal bersangkutan

dengan pelayanan/jasa bank dengan jalan lebih jelas serta terperinci. Penyampaian informasi oleh bank lengkap, benar, serta bertanggung jawab tersebut jadi kebutuhan pokok bagi nasabah untuk mendapat keterangan awal sebelum menentukan pilihan terhadap pelayanan/jasa. Informasi tentang pelayanan bisa diperoleh nasabah melalui beragam sumber antara lain iklan, petugas bank bersangkutan, leaflet/brosur, *website* bank maupun sumber-sumber informasi lainnya (Devanto dan Kholil 2018; Tim Penyusun 2022b).

Pada transaksi *internet banking*, hak atas informasi benar serta jelas ditujukan agar nasabah bisa mendapat gambaran dengan jalan utuh. Informasi yang dibutuhkan antara lain berkenaan jenis pelayanan, manfaat serta risiko melekat pada pelayanan, persyaratan serta tata cara pemanfaatan pelayanan, biaya-biaya melekat pada pelayanan, serta jangka waktu berlakunya pelayanan (Tim Penyusun 2022b). Dengan hal terdapat perubahan, penambahan, serta/atau pengurangan pada karakteristik pelayanan, bank harus menyampaikan sebelum berlakunya perubahan, penambahan, serta/atau pengurangan karakteristik pelayanan tersebut (Pakpahan, Chandra, dan Dewa 2020; Tarigan dan Paulus 2019). Hal ini juga sesuai dengan aturan OJK [4]3. “Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib: a. disampaikan pada saat memberikan penjelasan kepada Konsumen mengenai hak dan kewajibannya; b. disampaikan pada saat membuat perjanjian dengan Konsumen; dan c. dimuat pada saat disampaikan melalui berbagai media antara lain melalui iklan di media cetak atau elektronik” .

Dengan tahap pra-transaksi ini, nasabah mempunyai hak untuk mendapat informasi tentang pelayanan internet banking benar, lengkap, serta jelas karena tak memadainya informasi disampaikan kepada nasabah bisa jadi salah satu bentuk cacat pelayanan yaitu dikenal dengan cacat instruksi atau cacat karena informasi tak memadai. Dengan adanya informasi benar, jelas, serta lengkap, nasabah mempunyai hak untuk memilih tanpa adanya paksaan atau tekanan dari pihak lain. Hak untuk memilih ditujukan untuk pemberian kebebasan kepada nasabah untuk memilih apakah akan mendaftar pelayanan internet banking atau tak. Untuk mendukung hak memilih tersebut, diperlukan adanya informasi benar, jelas, serta lengkap tentang internet banking sehingga

nasabah tak melakukan kekeliruan dengan memilih pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan menawarkan pelayanan internet banking, bank diwajibkan menerapkan transparansi informasi pelayanan. Penerapan transparansi informasi pelayanan jadi perwujudan dengan rangka memenuhi hak-hak konsumen sebagaimana diatur dengan Pasal 4 huruf c, huruf b, serta huruf d. UU tentang Perlindungan Konsumen yaitu, “hak atas informasi benar, jelas, jujur berkenaan kondisi serta jaminan barang/jasa, hak untuk memilih barang serta/atau jasa, hak untuk didengar pendapat serta keluhannya atas barang serta/atau jasa digunakan”.

Pengkajian penerapan transparansi informasi pelayanan dilakukan terhadap pelayanan *internet banking* dilakukan bank melalui iklan, brosur/leaflet, informasi pada *website* beberapa bank masih menyodorkan kelebihan, kemudahan atau keuntungan atas pemanfaatan pelayanan (Bank SulutGo 2020). Kondisi demikian juga sama dengan saat menngali informasi secara offline pada *officer* bank yang belum pemberian informasi berkenaan risiko ataupun cara penyelesaian bila muncul masalah. Kondisi serupa ini bisa pemberian gambaran menyimpang yang berakibat pada pengambilan keputusan keliru untuk nasabah.

Contoh informasi-informasi ditampilkan dengan website bank antara lain: “1) Keuntungan serta manfaat *internet banking*, fitur-fitur *internet banking*, penjelasan berkenaan keamanan berlapis; 2) Syarat serta ketentuan *internet banking* meliputi istilah-istilah digunakan, syarat pendaftaran *internet banking*, ketentuan pemanfaatan *internet banking*, *user id* serta PIN, penghentian akses pelayanan; serta lain-lain. Kelengkapan informasi biasanya ditambah dengan; 3) Cara registrasi melalui mesin ATM, 4) Cetak form pendaftaran, 5) Cara aktivasi; 6) Cara pemanfaatan token, 7) Cara bertransaksi; 8) Demo *internet banking*; 9) Persyaratan serta tatacara pendaftaran pelayanan, serta, 9) Tarif pelayanan” (Bank SulutGo 2020; Tim Penyusun 2022b).

Tak bisa dipungkiri bahwa transparansi informasi pelayanan ialah kritis untuk jadi dasar pelaksanaan hak-hak lainnya. Hal krusial itu sering jadi keluhan konsumen yang diajukan pada Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia di Sulawesi Utara meski tidak disasarkan pada satu perbankan saja.

Para pelapor keluhan itu merasa mendapat informasi kurang lengkap serta jelas sejak awal sebelum menandatangani perjanjian pelayanan perbankan. Tingkat pendidikan bermacam-macam serta tingkat keingintahuan berkenaan kelebihan serta kekurangan dari suatu pelayanan berbeda-beda menyebabkan tingkat pemahaman konsumen terhadap suatu pelayanan jadi berbeda-beda. Dengan pemberian standar penerapan prinsip transparansi informasi pelayanan termasuk pelayanan internet banking, setiap bank pada dasarnya telah mempunyai kebijakan serta prosedur sebagaimana diatur dengan Peraturan Bank Indonesia maupun OJK. Kebijakan serta prosedur penerapan prinsip transparansi informasi pelayanan ditujukan untuk pemberian pedoman serta acuan bagi pelaksanaan transparansi informasi pelayanan (Astrini 2015; OJK 2013). Pelaksanaan terhadap pemenuhan hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan dengan pelayanan *internet banking* ditujukan agar nasabah mendapat pengetahuan yang perlu agar terhindar dari kerugian akibat pemanfaatan pelayanan dengan jalan tak tepat. Edukasi yang tepat mendorong nasabah mencari upaya pencegahan berbagai hal yang bisa merugikannya (Nangin 2018).

Terselenggaranya sistem keamanan terhadap teknologi *internet banking* jadi wujud memenuhi hak konsumen seperti diatur dengan Pasal 4 huruf a UU tahun 1999, “hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dengan mengkonsumsi barang serta/atau jasa, hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dijanjikan, serta hak untuk mendapat pembinaan serta pendidikan konsumen” (RI 1999). Hal yang dikuatkan dengan UU Perlindungan Data Pribadi (RI 2022)

Hak atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan dengan mengkonsumsi barang serta/atau jasa. Dengan hal ini nasabah pengguna internet banking mempunyai hak untuk mendapatkan jaminan atas kenyamanan, keamanan, serta keselamatan selama menggunakan pelayanan internet banking sehingga bisa terhindar dari kerugian. Hak untuk mendapatkan barang/jasa sesuai dijanjikan. Dengan hal ini nasabah *internet banking* berhak atas pemakaian pelayanan sesuai keuntungan/manfaat dijanjikan baik disampaikan melalui brosur, iklan maupun penjelasan pihak

bank. Hak untuk mendapatkan pembinaan serta pendidikan konsumen. Dengan hal ini, nasabah mempunyai hak untuk diberikan pembinaan serta edukasi dengan menggunakan pelayanan *internet banking* maupun dengan kerangka menjaga keamanan hal-hal yang terkait.

Selain itu dengan rangka memenuhi berbagai hak nasabah sesuai dengan Undang-undang Perlindungan Konsumen, pengamanan terhadap sistem teknologi *internet banking* diperlukan dengan rangka mematuhi ketentuan dengan UU Informasi dan Transaksi Elektronik yang melindungi data pribadi nasabah. Pada Pasal 3, “penyelenggara sistem elektronik diwajibkan untuk menyediakan sistem elektronik dengan jalan andal serta aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya sistem elektronik sebagaimana mestinya (Pemerintah Indonesia 2008). Ketentuan yang sama ada di perundangan telekomunikasi tahun 1999 Pasal 17, “Penyelenggara jasa telekomunikasi wajib menyediakan pelayanan telekomunikasi berdasarkan prinsip perlakuan sama serta pelayanan sebaik-baiknya bagi semua pengguna, peningkatan efisiensi dengan penyelenggaraan telekomunikasi, serta pemenuhan standar pelayanan serta standar penyediaan sarana serta prasarana”.

Dengan jalan umum, persyaratan bisnis dari *internet banking* dari aspek-aspek dilihat dari sudut pandang nasabah antara lain aplikasi mudah digunakan, pelayanan terjangkau di mana-mana, murah, dan aman. Pada perbankan di Sulawesi Utara, kepercayaan serta *trust* jadi kunci keberhasilan dengan semua upaya terutama upaya finansial serta perbankan (Tim Penyusun 2022a). Dengan pelayanan *internet banking*, bank menggunakan internet sebagai media komunikasi, sehingga keamanan dari pelayanan internet banking bergantung kepada keamananan dari internet. Salah satu isu jadi permasalahan dengan pemanfaatan internet banking ialah sistem keamanan bertransaksi perbankan dengan menggunakan internet.

Sistem pengamanan terhadap sistem komputer harus bisa pemberian perlindungan terhadap. Perbuatan pihak tak bertanggung jawab berusaha untuk bisa mendapat dengan jalan tak sah informasi dirahasiakan, baik diperoleh langsung dari penyimpanannya maupun ketika ditransmisikan

kepada penerima (upaya penyadapan). Selain itu, Perbuatan pihak tak bertanggung jawab berusaha untuk melakukan pengubahan, penambahan, perusakan, serta penghapusan terhadap data serta informasi elektronik baik selama dengan penyimpanan maupun selama alur transmisi oleh pengirim kepada penerima.

Dengan pemberian keamanan bagi data pribadi, sesuai pendapat Abushanab and Pearson (2017), “Teknologi *internet banking* meliputi aspek keamanan antara lain teknologi kriptografi serupa pemanfaatan enkripsi dengan menggunakan SSL (*Secure Socket Layer*) yaitu mengacak serta menyandikan data sehingga sulit disadap oleh orang tak berhak. Pengamanan lain ialah pemanfaatan VPN (*Virtual Private Network*) untuk menghubungkan kantor pusat bank dengan kantor cabang”. Garfinkel dalam Devanto dan Kholil (2018) melanjutkan, “Keamanan computer (*computer security*) melingkupi empat aspek, yaitu *privacy, integrity, authentication, serta availability*. Selain keempat hal di atas, masih ada dua aspek lain, *access control* serta *non-repudiation*”.

Privacy atau *confidentially* ialah upaya menjaga informasi dari pihak tak berhak akses. *Privacy* mengarah ke data-data bersifat pribadi, sedang *confidentiality* menjurus ke penjaminan data-data tak bisa disadap oleh para pihak tak berwenang. Contoh *confidential information* ialah data pribadi serupa nama, tempat tanggal lahir, *social security number*, agama, status perkawinan, penyakit pernah diderita, nomor kartu kredit, ingin diproteksi pemanfaatan serta inilah yang dilindungi dari penyebaran yang tidak seharusnya (OJK 2013). Dari aturan yang sama, Serangan terhadap aspek bisa berupa penyadapan nama *account* serta PIN dari nasabah *internet banking*. Penyadapan bisa terjadi pada sisi terminal yang dipakai oleh nasabah atau jaringan pengantar data nasabah ke bank.

Integrity. Aspek penjamin integritasi data yakni data tak bisa berubah ataupun diubah oleh para pihak tak berwenang. Di sisi lain, Virus, *trojan horse*, atau pemakai lain bisa melakukan pengubahan informasi tanpa ijin yang wajib diwaspadai. Selanjutnya ialah *authentication*.

Aspek otentikasi bersangkutan dengan metode pernyataan informasi telah sungguh-sungguh benar dan otentik. pihak pengakses atau pemberi informasi ialah sungguh-sungguh orang tertuju, atau server yang dihubungi ialah server asli yang sebenarnya. permasalahan *authentication* terkait dengan pembuktian keaslian dokumen terutama dengan teknologi *watermarking* serta *digital signature* (Devanto dan Kholil 2018; Tarigan dan Paulus 2019). juga unsur *access control* atau yang berkaitan dengan pembatasan pihak pengakses informasi.

Aspek *availability* atau jaminan ketersediaan kontak informasi saat butuh. Sistem informasi yang disadap (*hacking*) bisa memperlambat atau meniadakan akses ke informasi. Bila *internet banking* tak bisa menyuguhkan pelayanan tersebut saat dibutuhkan oleh nasabah pengguna, bisa timbul pertanyaan keandalan hingga memutuskan untuk melepaskan diri dari *internet banking*. *Access Control*. Aspek ini bersangkutan dengan cara pengaturan akses kepada informasi. Hal ini biasanya berkaitan dengan klasifikasi data serta user.

Access control seringkali dilakukan dengan menggunakan kombinasi *user id* serta *password* atau dengan menggunakan mekanisme lain. Dalam bentuk lainnya, pengguna harus bisa membuktikan bahwa ia memang penggunanya yang sah, misal, pemakaian PIN, *password*, *biometric*, atau sarana *access control* lain (Devanto dan Kholil 2018; Tarigan dan Paulus 2019).

Non-repudiation berfungsi penjagaan terhadap nasabah bank agar tak bisa melakukan penyangkalan atas transaksi yang dilakukan. Misal, nasabah pengirim email pemesanan barang tak bisa berkelit dari bukti bahwa ia telah melakukannya. Pemanfaatan *digital signature*, *certificates*, serta teknologi kriptografi dengan jalan umum bisa menjaga aspek ini (Dewata 2023; Fitriadi 2014).

Implementasi prinsip kepercayaan terhadap *internet banking* melalui terapan teknologi yang berkembang (*up to date*) harus menjadi kesadaran dalam pelayanan internet banking. Penerapannya bersifat menyeluruh saat di komputer server penyedia jasa pelayanan, data- data dikirimkan oleh nasabah pengguna *internet banking* hingga melalui computer atau HP yang ada di internet .

Alur teknologi itu juga menjadi pencerminan dari pembatasan wewenang dan tanggung jawab para pihak yang terlibat dalam *internet banking*. Bank dalam syarat dan ketentuannya juga mengungkap hal yang sama agar tanggung jawab semua pihak menjadi pasti dan jelas. Tanggung jawab dengan pembatasan bisa dirasa adil apabila prinsip lainnya mendukungnya. Maka prinsip kepercayaan tidak bisa dilepaskan dan harus menjadi yang terdepan. Fungsi bank layaknya *agent of trust* tak bisa meninggalkan unsur perlindungan hukum kepada nasabah yang sangat esensial. Alamsyah dan Anugrah (2015) telah mengajukan implementasi prinsip kepercayaan itu harus tampak dalam teknologi penyaluran ataupun penghimpunan dana. Kepercayaan yang besar dari nasabah sangat bergantung keyakinan terhadap keandalan teknologi *internet banking* (Alamsyah dan Anugrah 2015)

Pakpahan et al.(2020) telah menegaskan bahwa peraturan dan perundangan Indoneisa telah memberikan petunjuk bagi bank pelaksana internet banking untuk melindungi data pribadi penggunanya. “hak-hak yang dimiliki oleh pemilik data pribadi adalah: hak atas kerahasiaan data pribadinya, hak untuk mengajukan pengaduan kepada menteri untuk menyelesaikan sengketa data pribadi atas kerahasiaan data pribadi miliknya yang telah gagal dilindungi oleh penyelenggara sistem elektronik, berhak mengakses atau mempunyai kesempatan untuk mengubah atau memperbarui data pribadi data pribadi miliknya tanpa mengganggu sistem pengelolaan data pribadi (pengecualian hanya bila oleh peraturan perundang-undangan ditentukan lain), sepanjang masih sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan maka pemilik data pribadi berhak untuk bisa mengakses atau memiliki kesempatan untuk memiliki historis data pribadinya yang pernah diserahkan kepada penyelenggara sistem”elektronik, dan terakhir jika tidak ditentukan lain oleh ketentuan peraturan perundang-undangan maka pemilik data perseorangan tertentu berhak meminta pemusnahan data pribadi yang dimilikinya dalam sistem elektronik yang dikelola oleh PSE (Penyelenggara Sistem Elektronik)”.

Hal demikian juga dikuatkan oleh OJK (2013) dalam penjelasan tentang perlindungan terhadap konsumen pada sector perbankan. Prinsip kepercayaan telah ditekankan dalamnya.

“Sehubungan dengan itu, upaya perlindungan Konsumen dan/atau masyarakat diarahkan untuk mencapai dua tujuan utama. Pertama, meningkatkan kepercayaan dari investor dan Konsumen dalam setiap aktivitas dan kegiatan usaha di sektor jasa keuangan (*Market Confidence*); dan Kedua, memberikan peluang dan kesempatan untuk perkembangan bagi Pelaku Usaha Jasa Keuangan secara adil, efisien dan transparan dan di sisi lain Konsumen memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan Pelaku Usaha Jasa Keuangan mengenai karakteristik, layanan, dan produk (*Level Playing Field*). Dalam jangka panjang, industri keuangan sendiri juga akan mendapat manfaat yang positif untuk memacu peningkatan efisiensi sebagai respon dari tuntutan pelayanan yang lebih prima terhadap pelayanan jasa keuangan”.

Penutup

Penyelenggaraan *Internet banking* tidak bisa melalaikan perlindungan data pribadi nasabah saat bertransaksi. Di tahap pra-transaksi saja, kejelasan perlindungan sudah harus dipastikan. Ia punya hak penuh atas informasi tentang pelayanan yang ditawarkan, syarat dan ketentuan, termasuk mekanismenya. Pelayanan informasi dalam *internet banking* yang tidak sesuai kebenaran, kelengkapan, serta kejelasan bisa jadi salah satu bentuk cacat pelayanan. Istilah lainnya adalah cacat instruksi atau cacat karena informasi tak cukup. Kondisi terakhir ini menunjuk bank telah meninggalkan prinsip kepercayaan yang harusnya dipegang erat. kebenaran, kejelasan, serta kelengkapan informasi memposisikan nasabah setara dengan bank dalam hak untuk memilih tanpa paksaan.

Peraturan dan perundangan Indonesia secara sendiri atau Bersama-sama telah telah memastikan perlindungan atas data pribadi. Hak nyaman, aman, serta selamat dalam konsumsi ataupun pemanfaatan barang serta jasa, hak untuk memilikinya sesuai informasi yang disampaikan, serta hak pembinaan serta edukasi konsumen juga bisa dituntut dari Lembaga bank penyedia internet. Maka disarankan kepada perbankan penyelenggara *internet banking* untuk selalu menyampaikan informasi menyeluruh dan melindungi

data pribadi nasabah dengan mengikuti tren teknologi internet untuk melaksanakan prinsip kepercayaannya. Nasabah juga disarankan untuk mengikuti perkembangan teknologi perbankan yang semakin cepat dan memperbaharui informasi pelayanan secara berkala sebagai wujud kehati-hatian dalam *internet banking*. Regulator dan pengawas perbankan juga harus rutin menjalankan tugasnya mencegah terjadinya permasalahan besar perbankan akibat pengabaian terhadap perlindungan data pribadi.

Daftar Pustaka

- Abushanab, E., dan J. M. Pearson. 2017. "Internet banking in Jordan: The unified theory of acceptance and use of technology (UTAUT) perspective." *Journal of Systems and Information Technology* 9(1):78–97. doi: 10.1108/13287260710817700/FULL/XML.
- Al Amin, Muhammad NK, Agung Abdullah, Fattah S. Santoso, Muthmainnah Muthmainnah, dan Cipto Sembodo. 2023. "Metode Interpretasi Hukum Aplikasi Dalam Hukum Keluarga Islam Dan Ekonomi Syariah." *Asas Wa Tandhim: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Keagamaan* 2(1):15–36. doi: 10.47200/AWTJHPSA.V2I1.1347.
- Ashshofa, Burhan. 2018. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Asri, Ni Made Intan Purnama, dan I. Made Sarjana. 2019. "Perlindungan Terhadap Data Pribadi Konsumen Pada Situs Belanja Online Yang Diredas Pihak Lain." *Kertha Desa* 9(11).
- Astrini, Dwi Ayu. 2015. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Internet Banking Dari Ancaman Cybercrime." *Lex Privatum* 3(1).
- Ayu, Ananthia, Titis Anindyajati, dan Abdul Ghoffar. 2019. *Perlindungan Hak Privasi atas Data Diri di Era Ekonomi Digital*. Mahkamah Konstitusi RI.
- Azharuddin, Azharuddin. 2019. "Legal Protection For Users Of Internet Banking Customers Following Changes In Information And Electronic Transactions Law." *Jurnal Pembaharuan Hukum* 6(1):54–64. doi: 10.26532/JPH.V6I1.4674.
- Bank SulutGo. 2020. "Beranda." Diambil (<https://www.banksulutgo.co.id/>).
- Devanto, Satrio Pradana, dan Munawar Kholil. 2018. "Perlindungan Hukum Nasabah Dalam Transaksi Melalui Internet Banking (Studi di PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Timur Tbk.)." *Jurnal Privat Law* 6(1):143–53. doi: 10.20961/PRIVAT.V6I1.19252.
- Dewata, Yeremia Juan. 2023. "Legal Protection Against Internet Banking Users (Mobile Banking) From Cyber Crime Efforts." *Soedirman Law Review* 5(1). doi: 10.20884/1.SLR.2023.5.1.79.
- Fitriadi, Budi. 2014. *Teknologi Informatika dengan Perbankan*. Bandung: Rosdakarya.
- Gunadi, Chaterine Grace, Danishel Subiran, Elena Philomena Lee, Lauren Angel Gunawan, dan Nicole Baretta. 2023. "Perlindungan Hukum Atas Kebocoran Data Pribadi." in *Proceeding of Conference on Law and Social*

- Studies*. Vol. 4. Madiun: Universitas PGRI.
- Marzuki, Peter Mahmud. 2014. *Penelitian Hukum, Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Muhaimin. 2020. *Metode Penelitian Hukum*. Mataram: Mataram University Press.
- Nangin, Sandy S. 2018. "Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik." *Lex Et Societatis* 6(6). doi: 10.35796/LES.V6I6.21401.
- OJK. 2013. *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK.
- Pakpahan, Elvira Fitriyani, Lionel Ricky Chandra, dan Ananta Aria Dewa. 2020. "Perlindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Dalam Industri Financial Technology." *Veritas et Justitia* 6(2):298–323. doi: 10.25123/VEJ.V6I2.3778.
- Pemerintah Indonesia. 2008. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: BPK RI.
- Putera, Andika Persada. 2020. "Prinsip Kepercayaan Sebagai Fondasi Utama Kegiatan Perbankan." *Jurnal Hukum Bisnis Bonum Commune* 3(1):128–39. doi: 10.30996/jhbbs.v3i1.2984.
- Qamar, Nurul, dan Farah Syah Rezah. 2023. "Wewenang Sebagai Instrumen Penyelenggaraan Pemerintahan Dalam Sistem Negara Hukum." *Asas Wa Tandhim: Jurnal Hukum, Pendidikan Dan Sosial Keagamaan* 2(2):201–22. doi: 10.47200/AWTJHPSA.V2I2.1781.
- RI. 1999. *Undang-undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen*. Jakarta: BPK RI.
- RI. 2016. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik*. Jakarta: BPK RI.
- RI. 2022. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi*. Jakarta: Ditama Binbangkum - BPK RI.
- Santoso, Fattah Setiawan, Cipto Sembodo, Subari, Muhammad Nur Kholis Al Amin, Salahuding Daman, dan Abdul Hafidh Saemasae. 2023. "The Future Of Islamic Law Studies At Indonesia Islamic Higher Education." Hal. 622–28 in *Proceeding of Annual International Conference on Islamic Education and Language (AICIEL)*.
- Subsorn, P., dan S. Limwiriyakul. 2012. "A Comparative Analysis of Internet Banking Security in Thailand: A Customer Perspective." *Procedia Engineering* 32:260–72. doi: 10.1016/J.PROENG.2012.01.1266.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tarigan, Herdian Ayu Andreana Beru, dan Darminto Hartono Paulus. 2019. "Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital." *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia* 1(3):294–307. doi: 10.14710/JPHI.V1I3.294-307.
- Tim Penyusun. 2022a. *Company Profile Periode Desember 2022*. Manado: Bank SulutGo.
- Tim Penyusun. 2022b. *Laporan Pelaksanaan Tata Kelola 2022*. Manado: BPD Sulut.

- Waruwu, Jon Putra Niaman, Samueli Laia, Ria Sintha Devi, dan Muhammad Yasid. 2022. "Tinjauan Yuridis Terhadap Transaksi Perbankan Melalui Internet Banking." *Jurnal Rectum* 4(2):628–53. doi: 10.46930/JURNALRECTUM.V5I1.2591.
- Yanti, Cynthia Dewi, Neni Sri Imaniyati, dan Arif Firmansyah. 2018. "Perlindungan Hukum Nasabah dari Penggunaan Data Pribadi Melalui Internet Banking Dihubungkan dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 Tentang Informasi dan Transaksi Elektronik." *Prosiding Ilmu Hukum* 0(0):449–53. doi: 10.29313/.V0I0.8922.
- Yuspin, Wardah, Anindhita Nurfaatin Sukirman, Arief Budiono, Jompon Pitaksantayothin, dan Ata Fauzie. 2023. "Legal Reconstruction of Indonesian Banking Laws: Challenges and Opportunities for Digital Bank Regulation." *Varia Justicia* 19(1):52–69. doi: 10.31603/variajusticia.v19i1.8019.