

MENGGUGAT PERAN OTORITAS JASA KEUANGAN DALAM PERLINDUNGAN DATA NASABAH KONSUMEN JASA KEUANGAN PERBANKAN

Revania Nadira Putri
E-mail: revanianp97@gmail.com
Mahasiswa Magister Kenotariatan UGM

Adi Sulistiyono
E-mail: adi_sumo@yahoo.co.id
(Penulis Korespondensi)

Dosen dan Guru Besar Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Article Information

Keywords: Legal Protection; Financial Services; Data Protection

Kata Kunci: Perlindungan Hukum; Jasa Keuangan; Perlindungan Data

Abstract

The inability of banks to anticipate problems in the aspect of protecting personal data/ information of the consumers cannot be maximally provided which consumer data/information has confidential characteristic. The Financial Services Authority, as an institution that has the authority to protect consumers of financial services, is expected to provide protection to customers due to the inability of banks to maintain the confidentiality of customer data. This research is considered as empirical research with descriptive characteristic. This research uses qualitative approach. The result is that in carrying out its duties, OJK is faced with various obstacles such as lack of active and uncooperative both customers and financial services. In addition, the implementation of the Financial Services Authority Regulation Number: 1/POJK.07/2013 on Consumer Protection in the Financial Services Sector is not yet optimal at the regional level.

Abstrak

Ketidakmampuan perbankan dalam mengantisipasi masalah pada aspek perlindungan atas data/ informasi pribadi nasabah belum dapat diberikan secara maksimal terlebih kaitannya dengan data/ informasi nasabah yang bersifat rahasia. Otoritas Jasa Keuangan, sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam perlindungan konsumen jasa keuangan diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada nasabah karena ketidakmampuan perbankan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah dalam menjalankan tugasnya, OJK dihadapkan dengan berbagai kendala seperti kurang aktif dan tidak kooperatifnya baik nasabah maupun pelaku usaha jasa keuangan. Ditambah lagi belum optimalnya pelaksanaan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan di tingkat daerah.

A. Pendahuluan

Bank sebagai bagian dari sistem keuangan dan sistem pembayaran dalam suatu negara, memiliki peran yang sangat penting. Peran penting bank tersebut tidak terlepas dari fungsinya sebagai lembaga perantara keuangan (*financial intermediary*), yakni yang bergerak dalam kegiatan usaha penghimpunan dana (*fund raising*) dari masyarakat maupun penyaluran dana (*fund lending*) kepada masyarakat. Kegiatan penghimpunan dana dilakukan berdasarkan perjanjian atau kontrak penyimpanan maupun perjanjian atau kontrak antara bank dengan nasabah penyimpan (Marnia Rani, 2014 : 168).

Hubungan kontraktual antara bank dan nasabah yang didasarkan pada prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), membawa konsekuensi agar bank tidak hanya memperhatikan kepentingan sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah penyimpan dana. Namun yang terjadi akhir-akhir ini, banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya penawaran produk di bidang jasa keuangan yang dilakukan melalui maupun pesan singkat. Tak hanya berbentuk SMS, penawaran produk juga datang melalui panggilan telepon. Diungkapkan oleh Direktorat Tindak Pidana Ekonomi dan Khusus Bareskrim Polri bahwa data nasabah tersebut telah diperjualbelikan (Juli Etha Manalu, et al, 2017).

Mawa Kresna (2019) juga menerangkan bahwa data-data pribadi tersebut telah diperjualbelikan secara online. Ia juga menambahkan pernah mencoba membeli data-data nasabah kartu kredit dari situs temanmarketing.com. Situs ini menawarkan penjualan data nasabah kartu kredit dengan harga yang cukup miring. Paket yang mereka tawarkan dari harga Rp 350.000,- untuk 1.000 data nasabah, dan paling mahal Rp 5.000.000,- untuk 1 juta nasabah. Selain menjual data nasabah, situs ini juga menyediakan data nomor ponsel semua operator, data nasabah KTA, dan jasa broadcast SMS. Setelah membayar, Mawa Kresna mendapatkan 2 file yang berisikan 8.626 data nasabah lengkap dengan nama, nomor telepon, alamat, dan nomor kartu kredit. Masing-masing dari 2 file itu dilabeli "Approve HSBC New Feb 2019" dan "New Approve Database CC 2019 Premium". Mawa Kresna lalu mencoba membuktikan kebenaran data tersebut. Muhammad Ali dan Lusya Tri Lestari adalah dua di antaranya. Mereka membenarkan data tersebut dan heran bagaimana data mereka bisa dijual. Nama lain yang ia temukan dalam data itu adalah Pahala Mansury (mantan Direktur Garuda Indonesia) dan Sugih Ilman (Kepala Divisi Administrasi Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta).

Berdasarkan kasus di atas, penulis berasumsi bahwa terdapat indikasi sumber data/informasi nasabah didapatkan atau diperoleh dari oknum perbankan dan/atau oknum di luar perbankan yang berhasil meretas sistem di suatu perbankan sehingga ia bisa mendapatkan data/informasi nasabah di suatu perbankan. Walaupun pola dan perilaku pegawai bank dalam menjalankan tugasnya telah diatur, namun saat ini, masih terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai bank atau mantan pegawai bank. Bank yang seharusnya

mengelola bisnis dengan kepercayaan telah banyak disalahgunakan oleh para pegawai bank yang dapat menimbulkan kerugian, baik bagi nasabah, pegawai bank itu sendiri, maupun bank yang bersangkutan (Emma Sandi, 2019 : 1533).

Banyak masyarakat yang mengeluhkan dan merasa terganggu karena adanya penawaran produk di bidang jasa keuangan yang dilakukan melalui telepon maupun pesan singkat (SMS). Ketidakmampuan perbankan dalam mengantisipasi masalah ini menyebabkan aspek perlindungan atas data/informasi pribadi nasabah belum dapat diberikan secara maksimal terlebih kaitannya dengan data/informasi nasabah yang bersifat rahasia.

Otoritas Jasa Keuangan, sebagai lembaga yang memiliki kewenangan dalam perlindungan konsumen jasa keuangan diharapkan dapat memberikan perlindungan kepada nasabah karena ketidakmampuan perbankan dalam menjaga kerahasiaan data nasabah. Apabila sudah terjadi tindak pemberian informasi atau data konsumen kepada pihak lain seperti penjualan data untuk keuntungan pegawai bank sendiri, maka nasabah dapat membuat pengaduan baik kepada pihak bank sendiri atau pun kepada pihak OJK. Apabila nasabah membuat pengaduan kepada OJK, maka pihak OJK akan melakukan pembelaan hukum untuk memerintahkan kepada jasa keuangan perbankan dalam menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan hingga pengajuan gugatan jika pihak jasa keuangan perbankan tidak menyelesaikan pengaduan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas artikel ini membahas apa saja sanksi bagi perbankan yang terbukti menjual data nasabah pada pihak ketiga; dan kendala apa saja yang dialami Otoritas Jasa Keuangan dalam memberikan perlindungan data nasabah.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang penulis gunakan dalam menyusun penelitian hukum ini adalah penelitian hukum empiris. Pada penelitian hukum empiris yang diteliti pada awalnya adalah data sekunder, untuk kemudian dilanjutkan dengan penelitian terhadap data primer di lapangan atau terhadap masyarakat (Soerjono Soekanto, 2006 : 52). Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian data primer di lapangan yaitu di Kantor Pusat Otoritas Jasa Keuangan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hubungan kontraktual antara bank dan nasabah yang didasarkan pada prinsip kepercayaan (*fiduciary principle*), membawa konsekuensi agar bank tidak hanya memperhatikan kepentingan sendiri semata-mata, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan nasabah penyimpan dana (Joice Irma Runtu Thomas, 2013 : 125). Namun yang terjadi akhir-akhir ini, banyak masyarakat yang mengeluhkan adanya penawaran produk di bidang jasa keuangan yang

dilakukan melalui maupun pesan singkat. Tak hanya berbentuk SMS, penawaran produk juga datang melalui panggilan telepon.

Mawa Kresna (2019) menerangkan bahwa data-data pribadi tersebut telah diperjualbelikan secara online. Ia juga menambahkan pernah mencoba membeli data-data nasabah kartu kredit dari situs *temanmarketing.com*. Situs ini menawarkan penjualan data nasabah kartu kredit dengan harga yang cukup miring. Paket yang mereka tawarkan dari harga Rp 350.000,- untuk 1.000 data nasabah, dan paling mahal Rp 5.000.000,- untuk 1 juta nasabah. Selain menjual data nasabah, situs ini juga menyediakan data nomor ponsel semua operator, data nasabah KTA, dan jasa broadcast SMS. Setelah membayar, Mawa Kresna mendapatkan 2 file yang berisikan 8.626 data nasabah lengkap dengan nama, nomor telepon, alamat, dan nomor kartu kredit. Masing-masing dari 2 file itu dilabeli "Approve HSBC New Feb 2019" dan "New Approve Database CC 2019 Premium". Mawa Kresna lalu mencoba membuktikan kebenaran data tersebut. Muhammad Ali dan Lusya Tri Lestari adalah dua di antaranya. Mereka membenarkan data tersebut dan heran bagaimana data mereka bias dijual. Nama lain yang ia temukan dalam data itu adalah Pahala Mansury (mantan Direktur Garuda Indonesia) dan Sugih Ilman (Kepala Divisi Administrasi Gubernur dan Wakil Gubernur DKI Jakarta).

Berdasarkan kasus di atas, penulis berasumsi bahwa terdapat indikasi sumber data/informasi nasabah didapatkan atau diperoleh dari oknum perbankan dan/atau oknum di luar perbankan yang berhasil meretas sistem di suatu perbankan sehingga ia bisa mendapatkan data/informasi nasabah di suatu perbankan. Banyak masyarakat yang mengeluhkan dan merasa terganggu karena adanya penawaran produk di bidang jasa keuangan yang dilakukan melalui telepon maupun pesan singkat (SMS). Ketidakmampuan perbankan dalam mengantisipasi masalah ini menyebabkan aspek perlindungan atas data/informasi pribadi nasabah belum dapat diberikan secara maksimal terlebih kaitannya dengan data/informasi nasabah yang bersifat rahasia.

Data pribadi nasabah walaupun tidak diatur secara spesifik dalam UU Perbankan, namun tetap dikategorikan sebagai sesuatu yang harus dirahasiakan dalam menjalankan bisnis perbankan. Dengan adanya hubungan kontraktual antara bank dan nasabah, bank mempunyai kewajiban untuk melindungi kepentingan nasabah penyimpan. Melindungi kerahasiaan data pribadi nasabah bukan hanya menjadi kepentingan nasabah itu sendiri, melainkan juga menjadi kepentingan bank yang memerlukan nasabah untuk menginvestasikan uangnya di bank. Jika bank tidak mampu menjaga kepentingan nasabah, maka akan berdampak pada perkembangan bank itu sendiri, masyarakat akan tidak lagi mempercayai bank sebagai tempat yang aman bagi investasi mereka.

Prinsip menjaga kerahasiaan informasi nasabah merupakan suatu hal yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan usaha di bidang perbankan, karena dengan adanya jaminan kerahasiaan itu, akan menumbuhkan rasa "*confidence*" bagi nasabah yang membutuhkan suasana "*non-disclosure*" bagi

keadaan keuangannya. Dari rasa “*confidence*” itu akan timbul suatu hubungan kepercayaan (*fiduciary relationship*) antara bank dengan nasabahnya yang akan berdampak pula pada perkembangan bisnis perbankan bagi pihak bank yang dipercaya (Yunus Husein, 2010 : 48).

Yunus Husein (2010 : 11-13) juga memberikan beberapa alasan utama mengenai perlunya ketentuan rahasia bank dalam praktek perbankan, yaitu :

1. untuk meyakinkan dan menenangkan nasabah ketika ia menyerahkan keterangan pribadinya yang bersifat rahasia kepada bank yang mempunyai hubungan kontraktual dengannya;
2. untuk kepentingan bank yang dalam usahannya memerlukan kepercayaan dari nasabah yang menyimpan uangnya di bank;
3. pengaturan rahasia bank dalam undang-undang dasar atau undang-undang suatu negara biasanya didasarkan pada pola berpikir dikotomis, yaitu adanya negara/pemerintah yang berkuasa di satu pihak dan adanya rakyat yang tunduk pada pemerintah atau negara. Pengaturan tersebut terutama dimaksudkan untuk membatasi campur tangan negara/pemerintah pada kehidupan pribadi (*privacy*) setiap anggota masyarakat;
4. ketentuan rahasia bank ini diperlukan untuk mencegah terjadinya penyitaan yang sewenang-wenang, misalnya seorang investor asing pada suatu negara yang kebijakannya sering berubah-ubah atau seorang pengarang yang membangkang dari penguasa di negaranya yang ingin mengamankan hasil-hasil dari tulisannya, sehingga tidak disita oleh negara.

Sebagai ketentuan pelaksanaan dari ketentuan rahasia bank yang diatur dalam UU Perbankan, untuk melindungi nasabah dari banyaknya penyalahgunaan data pribadi khususnya nomor telepon seluler nasabah, OJK menerbitkan Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tahun 2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan (POJK Perlindungan Konsumen). Berdasarkan Pasal 19 POJK Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa ‘Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) dilarang melakukan penawaran produk dan/atau layanan kepada Konsumen dan/atau masyarakat melalui sarana komunikasi pribadi tanpa persetujuan Konsumen’.

Selain itu berdasarkan Pasal 31 ayat (1) POJK Perlindungan Konsumen ditentukan bahwa Pelaku Usaha Jasa Keuangan dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai Konsumennya kepada pihak ketiga. Larangan tersebut dikecualikan dalam hal:

1. konsumen memberikan persetujuan tertulis; dan/atau
2. diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan.

Dalam hal perlindungan konsumen dan masyarakat, OJK diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan pencegahan kerugian konsumen dan masyarakat. Bentuk perlindungannya adalah meminta Lembaga Jasa Keuangan untuk menghentikan kegiatannya apabila kegiatan tersebut berpotensi merugikan masyarakat. Otoritas Jasa Keuangan akan melakukan pembelaan

hukum untuk kepentingan konsumen berupa pengajuan gugatan di pengadilan terhadap pihak-pihak yang menyebabkan kerugian bagi konsumen di sektor jasa keuangan.

OJK telah melakukan upaya seefisien dan seefektif mungkin terkait dengan pelaksanaan perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. OJK membuka layanan pengaduan kepada konsumen sebagai upaya memberikan perlindungan. Pengaduan ada karena adanya ketidakpuasaan konsumen yang disebabkan oleh kerugian dan/atau potensi kerugian finansial pada konsumen yang diduga karena kesalahan atau kelalaian lembaga jasa keuangan. Berikut adalah tata cara penyampaian permintaan informasi atau pengaduan kepada OJK melalui sarana yang meliputi (<https://konsumen.ojk.go.id>) :

1. Surat Tertulis

Surat tertulis tersebut ditujukan kepada :

Anggota Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan

Bidang Edukasi dan Perlindungan Konsumen

Menara Radius Prawiro, Lantai 2

Komplek Perkantoran Bank Indonesia

Jl. MH. Thamrin No. 2 Jakarta Pusat 10350

2. Telepon

Telepon : 157

Jam operasional : *Senin - Jumat, Jam 08.00 - 17.00 WIB (Kecuali Hari Libur)*

3. E-mail

Permintaan informasi dan pengaduan dapat disampaikan melalui e-mail dengan alamat : konsumen@ojk.go.id

4. Form Pengaduan Online

Konsumen atau masyarakat dapat mengirimkan pengaduan melalui form elektronik yang tersedia pada alamat

<http://konsumen.ojk.go.id/FormPengaduan>

Persyaratan Penyampaian Pengaduan

Konsumen atau masyarakat dapat menyampaikan pengaduan dengan menyampaikan surat resmi ke OJK disertai dengan :

1. Bukti telah menyampaikan pengaduan kepada lembaga jasa keuangan terkait dan/atau jawabannya;
2. Identitas diri atau surat kuasa (bagi yang diwakili);
3. Deskripsi/kronologis pengaduan;
4. Dokumen pendukung.

Apabila data/dokumen yang diminta tidak dipenuhi dalam waktu paling lambat 20 hari kerja sejak tanggal pemberitahuan, maka pengaduan dianggap dibatalkan. Namun demikian tetap diperlukan peran aktif dan kooperatif antara konsumen dan pelaku usaha jasa keuangan dalam hal adanya sengketa antara kedua belah pihak. Tak hanya itu, marak kasus data pribadi konsumen perbankan diperjualbelikan bahkan terdapat *website* yang khusus memperjualbelikan data tersebut.

OJK dapat memberikan peringatan kepada perusahaan yang dianggap menyimpang agar segera memperbaikinya. Kemudian memberikan informasi kepada masyarakat tentang aktivitas perusahaan yang dapat merugikan masyarakat. OJK dapat meminimalkan kerugian yang diderita oleh masyarakat akibat perbuatan menyimpang dari lembaga jasa keuangan (Kasmir, 2015: 329). Perlu diketahui bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan (UU Perbankan) diatur mengenai kerahasiaan data nasabah khususnya di sektor perbankan dan mekanisme pembukaan rahasia bank, hal tersebut sesuai dengan Pasal 1 angka 28 *jo*. Pasal 42 UU Perbankan.

Terkait penyalahgunaan data pribadi melalui media elektronik dapat dijelaskan secara umum dengan mengacu pada Pasal 26 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), apabila terdapat data pribadi yang digunakan tanpa persetujuan, maka orang tersebut dapat mengajukan gugatan.

Pasal 26

- (1) Kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan, penggunaan setiap informasi melalui media elektronik yang menyangkut data pribadi seseorang harus dilakukan atas persetujuan Orang yang bersangkutan.
- (2) Setiap Orang yang melanggar haknya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat mengajukan gugatan atas kerugian yang ditimbulkan berdasarkan Undang-Undang ini.

OJK dalam hal ini hanya dapat melakukan himbauan kepada masyarakat agar dapat lebih berhati-hati dalam menggunakan data pribadi khususnya dalam hal melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan agar tidak terjadi penyalahgunaan data pribadi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab.

Ditemukannya kasus praktek penjualan atau jual beli data nasabah seperti yang diungkap oleh Direktorat Tindak Pidana Ekonomi dan Khusus Bareskrim Polri, dimana pelaku menjual data nasabah melalui internet secara paket menjadi bukti nyata adanya tindak kejahatan di dunia perbankan khususnya adalah jual beli data nasabah yang sangat merugikan pihak nasabah (Juli Etha Manalu, et al, 2017). Berdasarkan bukti ini, maka ada masalah dalam rahasia bank terkait keamanan data nasabah atau konsumen bank sehingga perlindungan hukum bagi nasabah sangat diperlukan.

Salah satu tujuan dari dibuatnya OJK adalah untuk melindungi kepentingan konsumen di sektor jasa keuangan. Apabila sudah terjadi tindak pemberian informasi atau data konsumen kepada pihak lain seperti penjualan data untuk keuntungan pegawai bank sendiri, maka nasabah dapat membuat pengaduan baik kepada pihak bank sendiri atau pun kepada pihak OJK. Apabila nasabah membuat pengaduan kepada OJK, maka pihak OJK akan melakukan pembelaan hukum dari memerintahkan kepada Pelaku Usaha Jasa Keuangan (PUJK) untuk menyelesaikan pengaduan konsumen yang dirugikan hingga pengajuan gugatan jika pihak PUJK tidak menyelesaikan pengaduan konsumen.

Perlindungan hukum secara preventif diatur dalam POJK Perlindungan Konsumen yaitu PUJK wajib untuk mencegah pengurus, pengawas, dan pegawainya dari perilaku memperkaya atau menguntungkan diri sendiri atau pihak lain, menyalahgunakan kewenangan, kesempatan, atau sarana yang ada padanya karena jabatan atau kedudukannya, yang dapat merugikan konsumen dan PUJK dilarang dengan cara apapun, memberikan data dan/atau informasi mengenai konsumennya kepada pihak ketiga kecuali dengan persetujuan tertulis dari konsumen.

Perlindungan hukum nasabah mendapat hak-haknya antara lain nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan kenyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh bank, mempunyai kebebasan untuk memilih produk/layanan yang disediakan oleh bank, mempunyai hak untuk mendapatkan informasi yang benar dan jelas mengenai manfaat/kelebihan termasuk kekurangan produk/layanan yang ditawarkan oleh bank, mempunyai hak untuk mendapat tanda bukti kepemilikan produk dan/atau pemanfaatan layanan kepada konsumen tepat pada waktunya sesuai dengan perjanjian, mempunyai hak untuk mendapatkan perlindungan, yaitu bank wajib menjaga keamanan simpanan, dana, atau aset nasabah yang berada dalam tanggung jawab bank, mempunyai hak untuk mendapatkan edukasi mengenai hak dan kewajiban dari bank, mempunyai hak untuk mendapat laporan tentang posisi saldo dan mutasi simpanan, dana, aset, atau kewajiban nasabah secara akurat, tepat waktu, dan dengan cara atau sarana sesuai dengan perjanjian, dan nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan kompensasi/ganti rugi yang timbul akibat kesalahan dan/atau kelalaian, pengurus, pegawai bank dan/atau pihak ketiga yang bekerja untuk kepentingan bank (Aprilya Altji Papendang, 2016 : 78).

Perlindungan hukum secara represif diatur dalam Pasal 53 POJK Perlindungan Konsumen antara lain penegakkan sanksi administrasi antara lain peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha. Apabila penjualan data pribadi tersebut dapat dibuktikan sebagai bentuk pelanggaran atas kerahasiaan bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40 UU Perbankan serta dapat memenuhi unsur pidananya maka pelaku dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan UU Perbankan. Sanksi pidana yang diberikan berdasarkan dapat berupa pidana penjara serta denda.

Walaupun pola dan perilaku pegawai bank dalam menjalankan tugasnya telah diatur, namun saat ini, masih terjadi penyimpangan-penyimpangan yang dilakukan oleh pegawai bank atau mantan pegawai bank. Bank yang seharusnya mengelola bisnis dengan kepercayaan telah banyak disalahgunakan oleh para pegawai bank yang dapat menimbulkan kerugian, baik bagi konsumen perbankan, pegawai bank itu sendiri, maupun bank yang bersangkutan (Emma Sandi, 2019 : 1533).

Masih adanya kasus penjualan data nasabah ke pihak lain yang merugikan konsumen menunjukkan bahwa pengaturan dan pelaksanaan pengawasan *market conduct* jasa keuangan masih ada kelemahan. POJK Perlindungan Konsumen secara keseluruhan sudah dilaksanakan oleh Kantor OJK Pusat. Sementara OJK di wilayah Jawa Tengah (Purwokerto, Tegal, Solo, Semarang) baru melaksanakan kewajiban yang harus dipatuhi oleh perbankan berdasarkan POJK Perlindungan Konsumen (Emma Sandi, 2019 : 1539).

Berdasarkan fakta ini dapat dikatakan bahwa pengawasan OJK terhadap kewajiban kerahasiaan oleh bank yang berdampak pada perlindungan konsumen jasa keuangan belum maksimal, karena belum semua konsumen jasa keuangan di daerah-daerah kerahasiaan data pribadinya aman dari perilaku penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan lembaga jasa keuangan (Emma Sandi, 2019 : 1541).

OJK hanya dapat melakukan himbauan kepada masyarakat agar dapat lebih berhati-hati dalam menggunakan data pribadi khususnya dalam hal melakukan kegiatan di sektor jasa keuangan agar tidak terjadi penyalahgunaan data pribadi oleh pihak-pihak yang tidak bertanggungjawab. Namun, belum dapat memaksimalkan fungsi pengawasannya terhadap lembaga jasa keuangan. Kenyataan belum adanya framework pengawasan *market conduct* di seluruh cabang OJK dapat menandakan kurangnya komitmen OJK dalam melakukan pengawasan *market conduct* kepada lembaga jasa keuangan khususnya di daerah (Emma Sandi, 2019 : 1542).

Selain itu, kendala lain seperti faktor teknis berupa komunikasi dan/atau koordinasi (kooperatif) antara pihak-pihak yang bersengketa (konsumen/masyarakat dengan pelaku usaha jasa keuangan) dapat menghambat proses penyelesaian sengketa yang difasilitasi oleh OJK. OJK secara intens melakukan koordinasi terhadap para pihak yang bersengketa agar permasalahan para pihak dapat segera terselesaikan.

D. Simpulan

Berdasarkan analisis di atas sanksi kepada pihak yang melanggar dapat berupa penegakkan sanksi administrasi antara lain peringatan tertulis, denda yaitu kewajiban untuk membayar sejumlah uang tertentu, pembatasan kegiatan usaha, pembekuan kegiatan usaha, dan pencabutan izin kegiatan usaha. Apabila penjualan data pribadi tersebut dapat dibuktikan sebagai bentuk pelanggaran atas kerahasiaan bank sebagaimana dimaksud dalam Pasal 40

UU Perbankan serta dapat memenuhi unsur pidananya maka pelaku dapat dikenakan sanksi pidana sesuai dengan UU Perbankan. Sanksi pidana yang diberikan dapat berupa pidana penjara serta denda.

E. Saran

OJK Pusat sebaiknya segera memerintahkan OJK di daerah untuk melakukan pengawasan *market conduct* pada lembaga jasa keuangan terkait perilaku penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan dalam penyertaan informasi. OJK sebaiknya juga meningkatkan pengawasan pada lembaga jasa keuangan dan memberikan edukasi yang baik kepada PUJK dan konsumen terkait dengan perlindungan hukum nasabah dan kerahasiaan data nasabah.

F. Daftar Pustaka

Buku

- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Soerjono Soekanto. 2006. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: Universitas Indonesia (UI-Press)
- Yunus Husein. 2010. *Rahasia Bank dan Penegakkan Hukum*. Jakarta : Pustaka Juanda Tigalima

Jurnal

- Aprilya Altji Papendang. 2016. "Hak dan Kewajiban Nasabah Bank serta Perlindungan Hukum Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998". *Lex Administratum*, Vol. IV/ No. 3/ Mar/ 2016. Manado : Bagian Hukum Administrasi Negara Fakultas Hukum Unsrat
- Emma Sandi. 2019. "Pengawasan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) Terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Hukum Nasabah Atas Penjualan Data Nasabah Bank". *Jurnal Idea Hukum*, Vol. 5 No. 2, Oktober 2019. Fakultas Hukum Universitas Jenderal Soedirman
- Joice Irma Runtu Thomas. 2013. "Pertanggungjawaban Bank Terhadap Hak Nasabah yang Dirugikan Dalam Pembobolan Rekening Nasabah". *Lex et Societatis*, Vol. I/ No.1/ Jan-Mrt/ 2013. Manado : Bagian Hukum dan Masyarakat Fakultas Hukum Unsrat
- Juli Etha Manalu, Agne Yasa Damanik, dan Andry Winanto. 2017. "Kasus Jual-Beli Data Nasabah : Lindungi Data Pribadi!". *Tribun Jateng*, 22 Agustus 2017
- Marnia Rani. 2014. "Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank". *Jurnal Selat*, Oktober 2014 Vol. 2 No. 1
- Inosentius Samsul. 2013. "Perlindungan Konsumen Jasa Keuangan Pasca Pembentukan Otoritas Jasa Keuangan (OJK)". *Negara Hukum* Volume 4,

Nomor 2, November 2013. Jakarta : Pusat Pengkajian Pelayanan Informasi Sekretariat Jendral DPR RI

Muharman Lubis, et al. 2013. "A Guideline To Enforce Privacy And Data Protection Regulation In Indonesia". *South East Asia Journal of Contemporary Business, Economics and Law*, Vol. 2, Issue 3 (June)

Tahereh Hasani dan Ali Dehghantanha. 2011. "A Guideline to Enforce Data Protection and Privacy Digital Laws in Iran". *International Conference on Software and Computer Applications* Volume 9, Year 2011

Website

Mawa Kresna. 2019. <https://www.tirto.id/bagaimana-data-kartu-kredit-diperjualbelikan-djSv> yang diakses pada Minggu, 20 Oktober 2019

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2011 tentang Otoritas Jasa Keuangan

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan