

## **PENYULUHAN PERLINDUNGAN TERHADAP DATA PRIBADI NASABAH BANK BAGI IBU-IBU ANGGOTA SERIKAT TOLONG MENOLONG WANITA JALAN SEMPURNA (STM WJS) MEDAN**

**Yuanita<sup>1)</sup>, Zetria Erma<sup>2)</sup>, Anto Tulim<sup>3)</sup>**

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia<sup>1)</sup>

Universitas Pembinaan Masyarakat Indonesia<sup>2)</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi ITMI<sup>3)</sup>

### **ABSTRAK**

Perlindungan terhadap data pribadi nasabah adalah hak dari nasabah dan kewajiban lembaga perbankan. Ibu-ibu anggota STM WJS Medan yang menjadi mitra PKM ini sering menggunakan jasa lembaga perbankan terutama dalam bertransaksi menggunakan handphone dengan aplikasi, uang digital dan e-commerce. Kelompok ibu-ibu ini belum pernah mendapatkan penyuluhan tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank dengan materi yang mudah dimengerti. Untuk itu mitra PKM sangat membutuhkan penyuluhan dan penyediaan materi. Metode penyuluhan dilakukan dalam bentuk ceramah dan tanya jawab terhadap 12 orang ibu-ibu dengan materi yang berhubungan perbankan, data pribadi nasabah dan peraturan perundang-undangan. Penyuluhan ini diharapkan bisa menambah pemahaman ibu-ibu tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank dan sikap serta upaya yang bisa dilakukan bila terjadi pelanggaran terhadap penggunaannya. PKM ini telah sesuai dengan rencana dan tujuan yang telah disusun dan mendapat apresiasi yang baik dari ibu-ibu anggota STM WJS Medan.

**Kata Kunci:** Penyuluhan, Data pribadi, Nasabah Bank

### **ABSTRACT**

Protection of customer personal data is the right of the customer and the obligation of banking institutions. Women who are members of STM WJS Medan who are PKM partners often use the services of banking institutions especially in transactions using mobile phone with applications, digital money and e-commerce. This group of mothers had never received any counseling on the importance of protecting the personal data of bank customers with easy-to-understand material. For this reason, PKM partners really need counseling and material provision. The counseling method was carried out in the form of lectures and questions and answers to 12 mothers with material related to banking, customer personal data and laws and regulations. This counseling is expected to increase the understanding of mothers about the importance of protecting the personal data of bank customers and attitudes and efforts that can be taken if there is a violation of its use. This PKM is in accordance with the plans and objectives that have been prepared and received good appreciation from the members of STM WJS Medan.

**Keywords:** Counseling, Personal data, Bank Customers

## **1. PENDAHULUAN**

Penggunaan jasa perbankan sebagai salah satu lembaga keuangan berbasis teknologi (*financial technology/fintech*) pada era globalisasi saat ini merupakan suatu hal yang tak dapat dielakkan oleh berbagai kalangan masyarakat termasuk kaum ibu. Perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk- bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Jadi, lembaga perbankan mempunyai peran strategis dalam pembangunan nasional dan penunjang perekonomian dalam rangka mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur.

Pada dasarnya bank akan dapat bekerja menggunakan dana dari masyarakat yang disimpan pada bank berdasarkan prinsip kepercayaan dan kerahasiaan. Kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan akan

terpelihara dan terus meningkat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya yakni kepatuhan bank terhadap kewajiban rahasia bank. Bank mempunyai kewajiban merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Bank harus memberikan bentuk perlindungan terhadap data pribadi nasabah dan hal ini tentu saja dijamin oleh Undang-Undang Perbankan. Hubungan yang timbul antara bank dan nasabah terkait dengan rahasia bank, yakni adanya kewajiban pada bank untuk tidak membuka kerahasiaan data dari nasabahnya kepada pihak ketiga maupun kepada pihak lain terkecuali ditentukan lain oleh Undang-Undang. Keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya tidak hanya sebatas pada keadaan keuangan nasabah ataupun nomor rekening yang dimiliki nasabah, namun termasuk juga segala identitas pribadi nasabah seperti nama, nama ibu, nomor telepon, alamat pribadi, *e-mail* bahkan jumlah pendapatan nasabah.

Fakta yang terjadi belakangan ini, data pribadi nasabah menjadi sesuatu yang dapat dengan mudah diperjual belikan. Kewajiban bank untuk menjaga kerahasiaan data nasabah dirasa semakin minim. Pihak ketiga dapat memperoleh data pribadi nasabah dengan mudah melalui oknum pegawai bank untuk diperjualbelikan secara bebas. Hal ini tentu saja menimbulkan kerugian bagi nasabah penyimpan tetapi juga pihak bank yang dalam kedudukannya sebagai lembaga jasa keuangan yang sangat membutuhkan kepercayaan masyarakat.

Banyak kasus yang terjadi dalam penjualan data nasabah yang dilakukan oleh jaringan penjualan data nasabah. Data nasabah yang seharusnya bersifat rahasia tidak lagi terjaga kerahasiaannya. Hal penting yang cenderung diabaikan aparat penegak hukum terkait kasus penjualan data pribadi nasabah tersebut adalah memproses keterlibatan oknum pegawai bank. Bank harus bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh nasabah akibat dari perbuatan pengurus, pegawai ataupun pihak yang bekerja untuk kepentingan pelaku usaha jasa keuangan. Hal ini akan mengakibatkan timbulnya kerugian pada nasabah dan bertentangan dengan ketentuan kerahasiaan bank yang diatur di dalam Undang-Undang Perbankan. Melihat besarnya potensi kerugian nasabah atas pelanggaran kerahasiaan data nasabah serta lemahnya penegakan hukum di bidang perbankan terkait tanggung jawab yang diberikan bank atas beberapa

kasus pelanggaran kerahasiaan data nasabah yang terjadi, baik yang dilakukan oleh internal perbankan maupun oleh pihak ketiga. Bahkan saat ini sudah banyak yang menjurus kepada tindak pidana seperti penipuan. Untuk itu sangat diperlukan penyuluhan kepada masyarakat.

Salah satu kelompok masyarakat yang sering menggunakan jasa lembaga perbankan adalah ibu-ibu. Hal ini disebabkan karena ibu rumah tangga memegang peranan penting dalam mengatur perekonomian keluarga terutama dalam mengelola, mendukung serta mengatur keuangan keluarga. Biasanya ini akan berhubungan dengan pemasukan dan pengeluaran keluarga. Jadi, ibu mempunyai peranan bukan hanya mengurus rumah tangga tetapi juga memastikan bahwa segala kebutuhan anggota keluarga sudah terpenuhi dengan baik.

Kelompok ibu-ibu anggota STM WJS Medan yang menjadi mitra PKM ini terdiri dari ibu-ibu yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga, bekerja dilembaga swasta dan pemerintahan (sebagai PNS) serta mempunyai usaha sendiri (UMKM). Dalam melaksanakan perannya kelompok ibu-ibu ini sering dalam bertransaksi

menggunakan aplikasi, uang digital dan *e-commerce*. Semua transaksi itu pasti tidak terlepas dari penggunaan jasa perbankan seperti dalam hal menabung, membayar tagihan listrik, air, telepon, belanja *online* dan kebutuhan keluarga lainnya. Alat yang digunakan untuk proses transaksi itu adalah ponsel/*handphone*.

Pada umumnya ibu-ibu mitra PKM ini sering juga mengalami permasalahan dimana mereka sering dihubungi melalui ponsel/ *handphone* oleh pihak lain yang mengaku sebagai mitra dari bank tempat mereka menabung untuk menawarkan produk lainnya seperti asuransi, fasilitas pinjaman/kredit dan penawaran lainnya. Untuk itu kelompok ibu-ibu ini perlu mendapatkan penyuluhan tentang perlindungan data pribadi dan upaya apa yang bisa dilakukan bila data pribadi yang mereka berikan kepada bank dipakai oleh pihak lain. Selain itu penyuluhan juga bisa sebagai salah satu cara untuk mengantisipasi supaya ibu-ibu tidak dijadikan sebagai obyek tindak pidana seperti penipuan dan tindak pidana lainnya.

Berdasarkan hasil analisis, ibu-ibu anggota STM WJS Medan yang menjadi mitra PKM ini memiliki permasalahan :

1. Belum mengerti dan memahami tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank.
2. Belum memiliki bahan dan materi yang berhubungan dengan pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank.

Dari permasalahan yang dihadapi mitra PKM maka solusinya adalah:

1. Melakukan penyuluhan dalam bentuk ceramah tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank.
2. Memberikan materi tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank dalam bentuk modul yang mudah dimengerti dan dipahami oleh ibu-ibu.

## **2. METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan program PKM ini dimulai dengan fase persiapan yaitu berkoordinasi dengan ketua STM WJS Medan untuk membuat kesepakatan mengenai mekanisme acara penyuluhan, susunan acara penyuluhan serta penentuan hari dan tanggal pelaksanaan acara.

Pelaksanaan penyuluhan yang dilaksanakan pada hari Sabtu tanggal 5 September 2020 jam 14.00 WIB di sekretariat STM WJS Medan dengan tahapan sebagai berikut.

1. Sebelum dilakukan penyuluhan terlebih dahulu dibagikan materi yang akan disampaikan dalam bentuk modul kepada masing-masing peserta yang hadir. Pada acara jumlah peserta 12 orang.
2. Pembukaan yang dilakukan oleh ibu ketua STM WJS Medan yang menjelaskan maksud dan tujuan acara dan sekaligus memperkenalkan anggota yang akan memberikan penyuluhan dengan ibu-ibu mitra PKM.
3. Pemutaran video film pendek tentang peranan lembaga perbankan dan masalah-masalah yang dihadapi oleh nasabah yang berhubungan dengan penggunaan data pribadi nasabah.
4. Pemberian penyuluhan dalam bentuk ceramah tentang bank, bentuk dan peranannya oleh Ibu Yuanita.
5. Pemberian penyuluhan dalam bentuk ceramah tentang hak dan kewajiban nasabah bank oleh Bapak Anto Tulim.

6. Pemberian penyuluhan dalam bentuk ceramah tentang perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah oleh Ibu Zetria Erma.
7. Acara tanya jawab antara nara sumber dan ibu-ibu untuk pendalaman dan mempertajam materi yang sudah diberikan dan menjawab berbagai masalah oleh para ibu-ibu dan mencari solusi. Dengan proses tanya jawab diharapkan materi yang diberikan dalam penyuluhan akan lebih berkembang.
8. Penutupan acara penyuluhan oleh ibu ketua STM WJS Medan disertai dengan pesan dan kesan dari pelaksanaan penyuluhan.
9. Makan-makan dan foto bersama.

Foto pelaksanaan kegiatan.



Gambar 1.1 Foto pelaksanaan kegiatan

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan PKM ini telah selesai dilaksanakan dengan baik.

Adapun hasil kegiatan adalah :

1. Kegiatan ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman ibu-ibu tentang pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank terutama yang berhubungan dengan penyalahgunaan data pribadi nasabah dan dalam penggunaan ponsel/*handphone* akan lebih mengembangkan sikap:
  - a. Berhati-hati terhadap upaya *phising*.  
Terutama untuk tidak buru-buru membuka tautan yang diterima baik dilaman media sosial ataupun *email*.
  - b. Menggunakan *password* yang berbeda disetiap akun.  
Artinya jangan menggunakan *username* dan *password* yang sama di semua aplikasi karena bisa terjadi satu kebobolan maka nanti semua bisa kebobolan.
  - c. Berhati-hati dalam menggunakan *wifi* gratis.  
Artinya jangan menggunakan *wifi* gratis yang tidak tahu sumbernya karena banyak yang memanfaatkan *wifi* gratis sebagai ajang pembobolan data.
  - d. *Log out e-banking*.  
Artinya selalu *log out e-banking* ketika hendak meninggalkan transaksi dan jangan pernah meninggalkan ponsel ketika tengah membuka halaman *e-banking*, karena dalam beberapa menit *e-banking* akan kembali meminta *password* dan kode akses untuk mencegah kebocoran data.
  - e. Memastikan menggunakan aplikasi berizin.

Izin aplikasi *fintech* biasanya dikeluarkan oleh Bank Indonesia (BI) dan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Biasanya aplikasi yang berizin keamanan datanya lebih terjaga.

- f. Tidak menyebarluaskan data pribadi.  
Agar terhindar dari penyalahgunaan data dari pihak yang tidak bertanggung jawab jangan pernah kirimkan data pribadi seperti KTP, KK, kartu kredit ataupun transaksi keuangan kepada orang yang tak dikenal.
  - g. Mengakses situs yang aman.  
Situs yang aman biasanya dimulai dengan mencari ikon gembok di pojok kiri atas sebelum alamat situs. Alamat situs dimulai dengan <https://>.
  - h. Tidak memberikan *one time password* (OTP) kepada siapapun.  
Pihak yang tidak dikenal biasanya memiliki banyak alasan seperti mengaku sebagai agen *customer service* dalam aplikasi pembayaran digital yang digunakan.
  - i. Memperbarui *software*.  
Dengan melakukan pembaharuan *software* secara berkala berarti juga memperbaharui ponsel dari virus yang mungkin akan mengambil data.
  - j. Menggunakan privasi tambahan.  
Privasi bisa dilakukan dengan menyandi ponsel maupun pengamanan layar.
2. Tersedianya materi yang berhubungan dengan pentingnya perlindungan terhadap data pribadi nasabah bank.  
Materi penyuluhan mencakup:
    1. Istilah dan pengertian bank.
    2. Bentuk dan peranan bank.
    3. Hak dan kewajiban bank dan nasabah.
    4. Pengertian dan dasar hukum rahasia bank.
    5. Data pribadi nasabah bank.
    6. Perlindungan hukum terhadap nasabah kalau terjadi pelanggaran data pribadi nasabah.
    7. Upaya hukum yang bisa dilakukan nasabah bila terjadi pelanggaran.
    8. Tanggung jawab bank atas pelanggaran data pribadi nasabah.

#### 4. KESIMPULAN

Kegiatan PKM telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah disusun. Kegiatan ini mendapat apresiasi yang baik dari ibu-ibu mitra PKM dan berharap untuk dilakukan lagi penyuluhan secara berkelanjutan untuk menambah pengetahuan dan pemahaman ibu-ibu pada masa yang akan datang.

## **REFERENSI**

### **A. Buku**

- Anita.T., Christiani (2), 2012, *Dinamika Asas Keseimbangan dalam Perkembangan Pengaturan Perlindungan Nasabah Bank Indonesia*, Penerbit Universitas Atma Jaya, Yogyakarta.
- Asikin. Z., 2015, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, Cet Ke-I, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Djumhana. M., 2006, *Hukum Perbankan di Indonesia*, Cet Ke-V, PT.Citra Aditya Bakti, Bandung.
- Ghazali. S. D., Rachmadi. U, 2010, *Hukum Perbankan*, Cetakan Ke-I, Sinar Grafika, Jakarta.
- Hadjon. M. P., 1987, *Perlindungan Hukum Bagi Rakyat Indonesia*, PT Bina Ilmu, Surabaya,
- Hermansyah, 2005, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, Cet Ke-I, Kencana, Jakarta.
- Johan. B., 2004, *Metode Penelitian Ilmu Hukum*, Mandar Maju, Semarang.
- Raharjo. S., 2000, *Ilmu Hukum*, PT. Citra Aditya, Bandung.
- Remy. S. S., (1), 1993, *Kebebasan Berkontrak dan Perlindungan Yang Seimbang Bagi Para Pihak dalam Perjanjian Kredit Bank di Indonesia*, Institusi Bankir Indonesia, Jakarta.
- Soebekti, 1984, *Pokok-Pokok Hukum Perdata*, Cet Ke-XVIII, PT Intermedia, Jakarta

### **B. Jurnal**

- Pray. M., Takasenseran, 2016, *Perjanjian Antara Bank Dan Nasabah menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998*, *Lex et Societas*, Vol. IV, No.7, Fakultas Hukum Unsrat.
- Rani. M., 2014, *Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Kerahasiaan dan Keamanan Data Pribadi Nasabah Bank*, *Jurnal Selat*, Edisi No. 1, Vol. 2.

### **C. Perundang-undangan**

- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan.
- Peraturan Bank Indonesia Nomor 7/7/PBI/2005 tentang Penyelesaian Pengaduan Nasabah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bank Indonesia Nomor 10/10/PBI/2008.