

## PELAKSANAAN PERLINDUNGAN DATA PRIBADI NASABAH BANK DI KOTA MAKASSAR

*Implementation of Personal Data Protection for Bank Customers in Makassar City*

Andi Taufik Arham\*, Zulkifli Mkkawaru, Almusawir

Program Studi Ilmu Hukum Program Pascasarjana Universitas Bosowa

\*Email: taufikarham39@gmail.com

Diterima: 07 Januari 2025/Disetujui: 30 Juni 2025

### ABSTRAK

Penelitian ini mengkaji implementasi perlindungan data pribadi nasabah pada Bank BRI Kanwil Makassar dengan tujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara praktik perlindungan data dengan ketentuan hukum yang berlaku. Isu perlindungan data pribadi semakin relevan di era digital karena meningkatnya ancaman kebocoran informasi dan penyalahgunaan data nasabah oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis empiris, dengan pendekatan normatif terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku dan pendekatan empiris melalui wawancara dengan pihak internal bank. Hasil temuan menunjukkan bahwa Bank BRI telah menerapkan sejumlah kebijakan, seperti transparansi dalam pengumpulan data, penyampaian tujuan penggunaan data, serta sistem keamanan digital yang canggih. Namun demikian, pelaksanaan di tingkat operasional masih menghadapi berbagai kendala, seperti kesenjangan pemahaman karyawan, kompleksitas sistem teknologi, dan rendahnya literasi digital nasabah. Faktor internal dan eksternal menjadi hambatan utama dalam implementasi kebijakan, termasuk belum optimalnya pengawasan terhadap pihak ketiga serta kurangnya kesadaran nasabah dalam menjaga informasi pribadi. Upaya mitigasi yang telah dilakukan oleh Bank BRI meliputi pelatihan internal, penguatan infrastruktur teknologi, dan penyederhanaan sistem operasional. Penelitian ini menyoroti pentingnya penguatan kerangka hukum dan edukasi publik sebagai bagian dari ekosistem perlindungan data yang berkelanjutan. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi masukan strategis dalam pembentukan kebijakan perlindungan data di sektor perbankan.

**Kata Kunci:** Perlindungan Data, Keamanan Informasi, Nasabah Bank, Regulasi Digital, Privasi

### ABSTRACT

*This study investigates the implementation of personal data protection for customers at Bank BRI Regional Office Makassar, aiming to assess the alignment between practical applications and the applicable legal framework. The issue of personal data protection has gained urgency in the digital era, with increasing threats of data breaches and misuse by unauthorized parties. The research method employed is empirical juridical, combining normative analysis of relevant legislation with empirical data collected through interviews with internal bank departments. The findings indicate that Bank BRI has introduced several policies, including transparent data collection processes, clear communication of data usage purposes, and robust digital security systems. However, the implementation at the operational level still encounters several challenges, including employee knowledge gaps, technological complexity, and low digital literacy among customers. Both internal and external factors hinder the effectiveness of the current system, such as inconsistent compliance across units, limited supervision of third-party data processors, and lack of customer awareness in protecting personal information. Mitigation efforts include internal training programs, upgrades in technology infrastructure, and streamlined operational procedures. This research emphasizes the need for strengthening legal frameworks and enhancing public education as integral parts of a sustainable data protection ecosystem. The findings are expected to contribute to strategic policy development in the banking sector.*

**Keywords:** Data Protection, Information Security, Bank Customers, Digital Regulation, Privacy



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

### 1. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam sektor perbankan telah membawa kemajuan signifikan dalam kecepatan dan kemudahan layanan finansial. Inovasi ini turut memperluas akses masyarakat terhadap produk dan jasa keuangan melalui sistem elektronik berbasis internet, termasuk mobile banking dan transaksi daring. Namun, perkembangan tersebut juga melahirkan risiko baru yang tak dapat diabaikan, terutama

terkait kerentanan data pribadi nasabah terhadap kebocoran, penyalahgunaan, atau bahkan kejahatan siber. Di tengah arus digitalisasi, data pribadi menjadi aset penting yang memiliki nilai ekonomi tinggi, sehingga menjadi target empuk bagi pelaku kejahatan siber. Perlindungan data pribadi tidak lagi hanya menjadi isu teknis, melainkan telah menjadi persoalan hukum, etika, dan sosial. Oleh karena itu, penting bagi lembaga perbankan untuk merespons tantangan ini dengan membangun

sistem perlindungan data yang memadai dan memenuhi prinsip-prinsip perlindungan konsumen.

Fenomena penyalahgunaan data pribadi nasabah telah banyak ditemukan di ruang publik, termasuk praktik penawaran jasa keuangan tanpa persetujuan melalui nomor telepon atau email yang bersifat pribadi. Kasus semacam ini sering kali tidak jelas sumbernya, dan terdapat indikasi kuat bahwa data diperoleh dari lembaga keuangan yang tidak mengamankan informasi secara optimal. Realitas ini menunjukkan bahwa belum semua institusi keuangan, termasuk perbankan, mampu menyesuaikan diri secara komprehensif terhadap dinamika ancaman yang ditimbulkan oleh era digital. Di sisi lain, harapan masyarakat terhadap perlindungan informasi pribadi juga semakin tinggi, seiring meningkatnya kesadaran akan pentingnya privasi dan hak atas keamanan digital. Ketimpangan antara kenyataan dan harapan ini mencerminkan adanya urgensi untuk mengevaluasi praktik perlindungan data di sektor perbankan, khususnya di wilayah-wilayah yang memiliki pertumbuhan ekonomi pesat seperti Kota Makassar.

Sebagai lembaga jasa keuangan milik negara yang memiliki jaringan luas hingga ke pelosok negeri, Bank BRI memegang peranan penting dalam menjaga kepercayaan publik terhadap keamanan data nasabah. Perlindungan data pribadi bukan hanya soal ketataan terhadap regulasi, melainkan juga merupakan bagian integral dari pelayanan prima dan tanggung jawab korporasi. Bank dituntut tidak hanya mampu menyusun kebijakan internal, tetapi juga melaksanakan kebijakan tersebut secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Sayangnya, pelaksanaan di lapangan sering kali menghadapi berbagai hambatan, baik dari sisi internal seperti pemahaman karyawan dan kapasitas teknologi, maupun eksternal seperti rendahnya kesadaran nasabah. Dengan demikian, perlu dilakukan kajian mendalam mengenai bagaimana implementasi perlindungan data pribadi dilakukan oleh Bank BRI Kanwil Makassar sebagai studi kasus konkret dalam konteks regional.

Perlindungan data pribadi merupakan hak konstitusional yang dijamin dalam sistem hukum Indonesia. Sejak disahkannya Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), institusi publik dan swasta memiliki kewajiban hukum untuk melindungi informasi yang bersifat pribadi dari ancaman kebocoran dan penyalahgunaan. Dalam konteks perbankan, pelaksanaan UU PDP juga harus diintegrasikan dengan Undang-Undang Perbankan dan Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE). Integrasi ini memerlukan penguatan pada aspek implementasi dan pengawasan, yang hingga saat ini belum sepenuhnya optimal di berbagai lembaga keuangan. Hal tersebut menimbulkan pertanyaan penting: sejauh mana komitmen dan kesiapan perbankan dalam memenuhi mandat regulasi baru ini secara efektif dan efisien?

Meskipun telah terdapat kebijakan internal dan pedoman perlindungan data pribadi di lembaga perbankan, implementasinya seringkali belum merata hingga ke tingkat operasional. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan adanya kesenjangan antara kebijakan tertulis dan praktik di lapangan. Kesenjangan ini diperparah oleh minimnya literasi digital di kalangan nasabah dan tidak meratanya pelatihan pegawai tentang perlindungan data pribadi. Selain itu, teknologi yang digunakan oleh bank belum seluruhnya mampu menanggulangi serangan siber yang semakin kompleks. Tantangan ini menimbulkan peluang penelitian untuk mengidentifikasi titik-titik lemah dalam sistem perlindungan data yang diterapkan, sekaligus menelaah potensi perbaikan sistem secara menyeluruh.

Studi tentang perlindungan data pribadi umumnya masih menekankan pada aspek hukum normatif, sementara kajian empiris terhadap implementasi di lapangan masih sangat terbatas, khususnya di level regional seperti Makassar. Penelitian ini hadir untuk mengisi kekosongan tersebut dengan mengangkat realitas empiris di lapangan melalui pendekatan yuridis-empiris. Penelitian ini juga menambahkan sudut pandang kebijakan kelembagaan, kesadaran sosial, dan kesiapan infrastruktur digital, sehingga menghasilkan kajian yang lebih menyeluruh. Inilah yang menjadi research gap sekaligus nilai kebaruan (novelty) dari penelitian ini. Dengan menggali pengalaman institusi perbankan secara langsung, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pengembangan kebijakan perlindungan data pribadi di sektor perbankan Indonesia.

Penelitian ini mengkaji implementasi perlindungan data pribadi nasabah pada Bank BRI Kanwil Makassar dengan tujuan untuk mengevaluasi kesesuaian antara praktik perlindungan data dengan ketentuan hukum yang berlaku.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis empiris yang bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan perlindungan data pribadi nasabah dalam praktik perbankan, khususnya pada Bank BRI Kantor Wilayah Makassar. Pendekatan ini memadukan kajian terhadap norma hukum tertulis yang berlaku dengan observasi terhadap pelaksanaan norma tersebut dalam konteks nyata di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menilai kesesuaian antara regulasi perlindungan data pribadi dengan implementasi aktual oleh lembaga keuangan yang menjadi objek kajian.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari wawancara dengan pegawai yang memiliki peran penting dalam proses pengelolaan dan pengamanan data pribadi nasabah, antara lain dari unit hukum, operasional, layanan jaringan, serta teknologi informasi. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari dokumen hukum seperti undang-undang, kebijakan internal bank, serta arsip yang relevan dengan perlindungan data pribadi di sektor perbankan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang memiliki kompetensi di bidangnya, dengan panduan pertanyaan yang fleksibel agar dapat menggali informasi lebih dalam terkait hambatan, strategi, dan prosedur perlindungan data. Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi, peraturan internal, dan instrumen hukum yang dijadikan acuan dalam implementasi perlindungan data di lingkungan bank.

Analisis data dilakukan secara kualitatif deskriptif, dengan cara mengorganisasi temuan empiris ke dalam kategori yang sesuai dengan permasalahan hukum yang diteliti. Proses analisis meliputi reduksi data, penyajian data dalam bentuk narasi, dan penarikan kesimpulan secara logis dan sistematis. Setiap data yang diperoleh akan ditafsirkan dalam konteks hukum yang berlaku guna memperoleh gambaran utuh tentang efektivitas implementasi perlindungan data pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1. Implementasi Perlindungan Data Pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar

- Pengumpulan dan Pemrosesan Data

Pengumpulan dan pemrosesan data pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip transparansi, keamanan, dan kepatuhan terhadap regulasi yang berlaku. Menurut Riandhani Septian Chandrika menjelaskan bahwa 4 bank BRI berkomitmen untuk memastikan bahwa proses pengumpulan data pribadi nasabah dilakukan dengan transparan, informasi yang jelas dan mudah dipahami kepada nasabah mengenai jenis data yang dikumpulkan, tujuan pengumpulan data serta cara data tersebut akan diproses. Hal ini dilakukan melalui pencantuman syarat dan ketentuan dalam formulir aplikasi, kontrak, atau perjanjian yang membutuhkan persetujuan nasabah. Bank BRI juga memberikan penjelasan mengenai hak-hak nasabah terkait data pribadi mereka, termasuk hak untuk mengakses, memperbarui, dan menghapus data tersebut.

Bank BRI mengutamakan transparansi dalam proses pengumpulan data pribadi nasabah dengan pendekatan yang lebih mendalam mengenai bagaimana informasi tersebut disampaikan dan dipahami oleh nasabah. Bank BRI memastikan bahwa setiap nasabah mendapatkan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami terkait jenis data yang dikumpulkan. Penjelasan ini tidak hanya diberikan dalam bentuk tulisan, tetapi juga melalui saluran komunikasi lainnya, seperti layanan pelanggan atau aplikasi digital, sehingga nasabah dapat dengan mudah mengakses dan memahami kebijakan privasi yang berlaku. Hal ini memperkuat komitmen Bank BRI dalam menyediakan layanan yang transparan.

Bank BRI menekankan pentingnya menjelaskan tujuan pengumpulan data dengan jelas. Nasabah diberi pemahaman tentang mengapa data mereka diperlukan, serta bagaimana data tersebut akan digunakan, baik untuk kepentingan internal bank, pelayanan nasabah, maupun untuk memenuhi kewajiban hukum. Pemberian informasi ini menghilangkan ketidakpastian dan memberi rasa aman kepada nasabah terkait pengolahan data pribadi mereka. Selanjutnya Riandhani menjelaskan bahwa 5 Sebelum data pribadi nasabah dikumpulkan atau diproses, Bank BRI memastikan bahwa nasabah memberikan persetujuan eksplisit. Persetujuan ini diberikan melalui tanda tangan atau konfirmasi digital pada formulir aplikasi atau perjanjian layanan yang mengindikasikan bahwa nasabah telah membaca dan memahami tujuan pengumpulan dan pemrosesan data pribadi mereka. Proses ini juga mencakup pemberian informasi terkait hak nasabah untuk menarik persetujuan kapan saja, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Proses pengumpulan data pribadi nasabah hanya dilakukan setelah nasabah memberikan persetujuan eksplisit. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah memiliki kontrol penuh atas data pribadi mereka. Selain itu, nasabah diberi penjelasan mengenai hak-hak mereka terkait pengelolaan data, termasuk hak untuk mengakses, memperbarui, atau menghapus data mereka kapan saja, yang menguatkan prinsip transparansi dan kepercayaan dalam hubungan antara bank dan nasabah.

Bank BRI hanya mengumpulkan data yang relevan dan diperlukan untuk tujuan yang telah disetujui oleh nasabah. Data yang dikumpulkan tidak akan berlebihan atau tidak sesuai dengan tujuan yang sah. Data pribadi akan disimpan hanya selama diperlukan untuk memenuhi tujuan pengumpulannya atau untuk kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku. Setelah data tidak lagi dibutuhkan, data tersebut akan dihapus atau dianonimkan sesuai dengan kebijakan internal. Hal yang sama disampaikan oleh Hezhrel Manoppo selaku section head Operation, Network & Service BRI Kanwil Makassar 6 bahwa

Bank BRI mengadopsi prinsip minimalisasi data dalam pengumpulan dan pemrosesan data pribadi nasabah. Data yang dikumpulkan hanya sebatas yang diperlukan untuk memberikan layanan yang diminta oleh nasabah, seperti pembukaan rekening, pemrosesan transaksi, atau keperluan administratif lainnya. Data yang dikumpulkan selalu dikaji secara berkala untuk memastikan bahwa data tersebut relevan dan tidak berlebihan. Selain itu, kami menerapkan prosedur internal yang ketat untuk menilai kebutuhan data sesuai dengan tujuan yang sah dan mematuhi regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku. Perbaikan data juga senantiasa dilakukan jika terdapat perubahan data nasabah. Bank BRI juga senantiasa melakukan pembaharuan data untuk 3 jenis kategori nasabah yaitu nasabah high risk, medium risk, dan low risk. Nasabah kategori high risk termasuk nasabah Politically Exposed Person (PEP) adalah seseorang yang melalui posisi atau pengaruhnya, lebih rentan terlibat dalam penyuapan, pencucian uang atau korupsi wajib dilakukan maintenance data minimal 6 bulan sekali. Untuk medium risk maintenance data minimal 2 tahun sekali dan nasabah low risk maintenance data minimal 3 tahun sekali.

Bank BRI menyediakan berbagai saluran komunikasi untuk memastikan bahwa informasi tentang pengumpulan data dapat disampaikan dengan efektif. Nasabah bisa mendapatkan penjelasan melalui berbagai media, seperti situs web resmi, aplikasi mobile banking, atau bahkan melalui layanan pelanggan di kantor cabang atau call center. Ini memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang tepat mengenai data pribadi mereka.

Pemrosesan data pribadi sebagaimana dimaksud dalam UU Perlindungan Data Pribadi meliputi pemerolehan dan pengumpulan data. Pengumpulan data pribadi wajib dilakukan secara terbatas dan spesifik, sah secara hukum dan transparan, pemrosesan data pribadi wajib dilakukan sesuai dengan tujuannya. Hal ini sebagaimana yang diamanatkan dalam UU Perlindungan Data Pribadi pada Bab V pasal 16 tentang pemrosesan data pribadi yang menjamin pemrosesan data pribadi dilakukan sesuai dengan tujuannya dengan menjamin hak subjek data pribadi. Pemrosesan data pribadi dilakukan secara akurat, lengkap, tidak menyesatkan, mutakhir dan dapat dipertanggungjawabkan.

Pada pasal 16 ayat 2 poin f UU PDP menjelaskan bahwa 'pemrosesan data pribadi dilakukan dengan memberitahukan tujuan dan aktivitas pemrosesan, serta kegagalan perlindungan data pribadi. Pasal ini menjelaskan pentingnya pihak Bank dalam menyampaikan secara jelas pada saat awal pengumpulan data nasabah terkait penggunaan data pribadi nasabah untuk kepentingan bisnis perbankan lainnya, termasuk kewajiban menyampaikan jika terdapat kegagalan perlindungan data pribadi. Selain itu data pribadi juga dapat diperbarui, dan atau memperbaiki kesalahan dan atau ketidakakuratan data pribadi tentang dirinya sesuai dengan pemrosesan data pribadi. Tanggung jawab lembaga perbankan sebagai pengendali data memiliki tanggungjawab yang besar untuk memastikan, keamanan, kerahasiaan dan kebenaran data yang diinput, sehingga komplain terkait ketidaksesuaian data tidak seharusnya terjadi pada lembaga perbankan.

#### b. Keamanan Data Pribadi

Menurut Hezhrel Manoppo bahwa 7 setiap akses ke data pribadi dipantau dan dicatat untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses informasi

tersebut. Kami menerapkan sistem autentikasi yang kuat, seperti verifikasi dua langkah, untuk memastikan bahwa hanya nasabah yang sah yang dapat mengakses akun mereka. Data pribadi nasabah disimpan di server yang dilindungi oleh sistem keamanan yang canggih, data tidak dapat diakses atau diekspos tanpa izin yang sah. Bank BRI juga melaksanakan pelatihan secara rutin untuk seluruh pegawai mengenai pentingnya perlindungan data pribadi dan cara menghindari kebocoran informasi. Selain itu, terhadap dokumen fisik yang memuat data pribadi nasabah ditatakerjakan dengan menggunakan sistem yang dinamakan Brimen Operasional. Petugas yang memiliki akses keruangan brimen dipilih dengan menggunakan SK penunjukan yang ditandatangani oleh pemimpin unit kerja sehingga bertanggung jawab penuh terhadap kerahasiaan data dan dokumen nasabah.

Bank BRI memiliki prosedur yang ketat untuk memantau dan mengaudit sistem keamanan data secara berkala. Bank BRI melakukan audit internal secara rutin untuk menilai efektivitas sistem keamanan dan untuk memastikan bahwa semua kebijakan perlindungan data dipatuhi dengan ketat. Audit ini mencakup pemeriksaan terhadap prosedur akses data, sistem enkripsi, dan penggunaan teknologi keamanan lainnya. Setiap sistem yang digunakan untuk memproses data pribadi nasabah juga menjalani penilaian kerentanannya secara teratur untuk mengidentifikasi potensi celah atau risiko yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Lebih lanjut menurut Muh. Rifky Arsyad Mana menjelaskan bahwa 8 Bank BRI memiliki fungsi IT yang memantau aktivitas sistem secara real-time untuk mendeteksi potensi ancaman atau upaya akses ilegal. Tim IT juga memastikan semua perangkat komputer dan PC pekerja telah sesuai dengan sistem perlindungan data up-to-date dengan standar industri yang terbaru sesuai standar keamanan yang ditetapkan perusahaan seperti pemasangan anti virus resmi milik BRI. Bank BRI secara konsisten mengupdate dan meningkatkan sistem keamanan seiring berkembangnya ancaman dunia maya dan perkembangan teknologi.

Upaya yang dilakukan oleh tim Informasi Teknologi BRI Kanwil Makassar sesuai dengan yang diatur dalam UU PDP pasal 35 yang menyatakan bahwa: pengendali data pribadi wajib melindungi dan memastikan keamanan data pribadi yang diprosesnya dengan melakukan: a.) Penyusunan dan penerapan langkah teknis operasional untuk melindungi data pribadi dari gangguan pemrosesan data pribadi yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. b.) Penentuan tingkat keamanan data pribadi dengan memperhatikan sifat dan risiko dari data pribadi yang harus dilindungi dalam pemrosesan data pribadi.

Dalam Pasal 39 UU PDP menyatakan bahwa Pengendali data pribadi wajib mencegah data pribadi diakses secara tidak sah, pencegahan sebagaimana dimaksud dilakukan dengan menggunakan sistem keamanan terhadap data pribadi yang diproses dan atau memproses data pribadi menggunakan sistem elektronik secara andal, aman dan bertanggung jawab. Pencegahan yang dimaksud dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini sejalan dengan pendapat Philipus Hadjon dalam Zulkifli Makkawaru (2019) tentang teori perlindungan hukum yaitu teori perlindungan preventif sebagai upaya pencegahan yang bertujuan agar pelanggaran hukum tidak terjadi, salah satunya dengan penyediaan mekanisme pengawasan oleh badan otoritas untuk memastikan kepatuhan terhadap aturan yang berlaku.

c. Hak Nasabah

Hezhrel Manoppo menjelaskan bahwa: 9 Nasabah berhak untuk meminta salinan data pribadinya. Bank BRI memastikan bahwa nasabah dapat mengetahui jenis data yang dikumpulkan dan bagaimana data tersebut digunakan, nasabah berhak untuk meminta perbaikan atau pembaruan data pribadi jika terdapat data yang sudah tidak berlaku lagi atau tidak sesuai dengan kondisi sekarang. Nasabah juga dapat mengajukan permintaan untuk menghapus data pribadi mereka apabila data tersebut sudah tidak lagi diperlukan untuk tujuan pengumpulan atau jika nasabah menarik persetujuan mereka untuk pemrosesan data. Nasabah berhak untuk menarik persetujuan yang telah diberikan terkait pemrosesan data pribadinya dengan cara yang mudah dan transparan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Bank BRI. Terkait fasilitas yang diberikan kepada nasabah untuk memastikan bahwa proses akses, koreksi, atau penghapusan data pribadi nasabah dapat dilakukan nasabah yang bersangkutan secara langsung. Lebih lanjut Hezhrel Manoppo menjelaskan: Nasabah dapat mengajukan permintaan untuk mengakses data pribadi dengan menghubungi customer service Bank BRI. Jika nasabah ingin memperbaiki data pribadi yang tidak akurat, mereka dapat mengajukan permintaan melalui cabang terdekat, permintaan perubahan data tidak diperkenankan melalui layanan telepon. Setiap permohonan perubahan data akan diverifikasi untuk memastikan data yang diperbarui tercatat dengan benar dalam sistem termasuk bagi nasabah yang ingin menghapus data pribadi mereka. Setelah memverifikasi identitas dan alasan permintaan, langkah selanjutnya memproses atau menghapus data sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Sebagai lembaga yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data pribadi nasabah, Bank BRI sangat menghargai hak nasabah untuk mengelola dan melindungi informasi pribadi mereka. Oleh karena itu, Bank BRI juga memiliki kebijakan yang jelas dan prosedur yang transparan untuk menangani setiap keberatan atau permintaan nasabah terkait dengan data pribadi mereka. Bank BRI berkomitmen untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap setiap permintaan yang diajukan, guna memastikan bahwa hak-hak privasi nasabah tetap terlindungi dan diakomodasi dengan baik. Kebijakan penanganan keberatan atau permintaan nasabah terkait data pribadinya menurut Riandhani Septian Chandrika ialah 10 Nasabah yang merasa keberatan terkait pengumpulan, pemrosesan, atau penggunaan data pribadi mereka dapat mengajukan keberatan secara resmi melalui berbagai saluran yang disediakan, seperti layanan pelanggan di cabang dan call center. Setiap keberatan yang diajukan akan diproses oleh tim yang berwenang yang akan menilai keberatan tersebut dengan hati-hati, memastikan bahwa prosedur perlindungan data pribadi telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Bank BRI akan melakukan verifikasi terhadap permintaan yang diajukan untuk memastikan bahwa data yang diminta sesuai dengan kebijakan yang berlaku dan bahwa permintaan tersebut sah sesuai dengan regulasi yang ada. Setelah menerima dan memverifikasi permintaan atau keberatan, selanjutnya pihak bank akan berkomunikasi dengan nasabah secara terbuka untuk memberikan penjelasan tentang langkah-langkah yang diambil dan keputusan yang diambil terkait permintaan tersebut. Bank BRI memastikan bahwa nasabah diberi penjelasan yang jelas dan detail mengenai tindakan yang akan dilakukan atau alasan jika permintaan tidak dapat dipenuhi, dengan tetap menghormati hak nasabah yang diterapkan oleh Bank BRI sejalan dengan regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku, baik di tingkat nasional maupun internasional. Bank BRI berkomitmen untuk selalu memastikan bahwa pengelolaan data

pribadi nasabah dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip yang diatur dalam undang-undang perlindungan data. Hal ini sebagaimana yang diamanatkan dalam UU PDP Bab IV tentang Hak Subjek Data Pribadi di pasal 5 yang menjelaskan bahwa subjek data pribadi berhak mendapatkan informasi tentang kejelasan identitas, dasar pertimbangan hukum, tujuan permintaan dan penggunaan data pribadi dan akuntabilitas pihak yang meminta data pribadi. Menurut Bambang Setioprodjo dalam Adrian Sutedi (2010:87) bahwa secara filosofi kewajiban bank dalam memegang rahasia keuangan nasabah atau perlindungan atas kerahasiaan keuangan nasabah didasarkan pada hak setiap orang atau badan untuk tidak dicampuri atas masalah yang bersifat pribadi (personal privacy) dan hak yang timbul dari perikatan antara bank dan nasabahnya, dalam kaitan ini bank berfungsi sebagai kuasa dari nasabahnya dan dengan itikad baik wajib melindungi kepentingan nasabah.

#### d. Penanganan Pelanggaran Data

Terkait penanganan pelanggaran data, Rahmia 11 (staff Operation, Network & Service) menjelaskan terkait contoh komplain nasabah sebagai berikut: Bahwa terdapat laporan komplain nasabah di Bank BRI cabang Ahmad Yani pada September 2024. Nasabah datang ke customer service komplain terkait pendebetan dana yang menurut nasabah tanpa sepengetahuan dan persetujuan nasabah. Setelah dilakukan pengecekan diketahui bahwa pendebetan dana tersebut untuk membayar premi asuransi atas nama nasabah sendiri. Nasabah komplain merasa tidak pernah membuka asuransi, namun setelah dilakukan pengecekan oleh tim diperoleh informasi bahwa nasabah pernah ditawari asuransi via telepon dan nasabah setuju untuk diproses datanya sehingga terbitlah polis asuransi dan harus dibayar oleh nasabah. Rekaman percakapan nasabah dengan pihak asuransi diperdengarkan secara langsung kepada nasabah yang bersangkutan.

Terhadap data nasabah yang diperoleh oleh pihak ketiga dalam hal ini pihak asuransi, lebih lanjut penulis mempertanyakan terkait bagaimana regulasi/ kebijakan bank sehingga data pribadi nasabah diserahkan ke pihak ketiga dalam hal ini pihak asuransi, Rahmia lebih lanjut menjelaskan bahwa: Pada saat pembukaan rekening diawal nasabah tercatat melakukan pembukaan rekening secara on-line dan memberikan persetujuan terhadap pernyataan nasabah yang berbunyi "saya setuju/ tidak setuju Bank memberikan informasi penawaran produk atau jasa layanan Bank atau pihak ketiga termasuk saya setuju/ tidak setuju memberikan kuasa kepada Bank untuk memberikan data dan informasi saya kepada pihak ketiga dalam rangka penawaran produk atau jasa Bank lainnya. Dengan kata lain, semua tindakan yang dilakukan oleh Bank telah sesuai dengan prosedur atau ketentuan yang berlaku.

Lebih lanjut menurut Riandhani Septian Chandrika langkah-langkah yang dilakukan jika terdapat pelanggaran data pribadi antara lain: 12 Jika terdeteksi adanya pelanggaran data pribadi, tim yang bertanggung jawab langsung melakukan identifikasi dan penilaian terhadap insiden tersebut untuk memahami sejauh mana dampaknya terhadap data pribadi nasabah. Bank BRI segera mengambil langkah-langkah mitigasi untuk mengurangi dampak dari pelanggaran data. Ini bisa melibatkan pemutusan akses yang tidak sah, perbaikan sistem, atau pengamanan data lebih lanjut. Proses investigasi dilakukan untuk mengetahui penyebab dan cakupan pelanggaran. Tim internal melakukan audit dan analisis mendalam terhadap pelanggaran untuk mencegah kejadian

serupa di masa depan. Semua kerugian nasabah yang muncul sebagai akibat dari tindakan yang tidak dilakukan dan bukan atas persetujuan nasabah baik secara langsung maupun tidak langsung akan menjadi tanggungjawab pihak Bank, dikecualikan jika terdapat peran serta dari nasabah menjadi tanggungjawab pribadi nasabah. Kami juga senantiasa menawarkan solusi terbaik kepada nasabah, termasuk penghentian layanan yang dianggap tidak diinginkan oleh nasabah.

Dalam hal terjadi pelanggaran terhadap data pribadi, Bank BRI Kanwil Makassar memiliki prosedur yang jelas untuk menangani insiden tersebut, termasuk pemberitahuan kepada nasabah yang terdampak dan langkah-langkah untuk mengurangi dampak dari pelanggaran tersebut. Bank BRI juga mengikuti prosedur pelaporan yang ditetapkan oleh otoritas perlindungan data pribadi sesuai dengan peraturan yang berlaku. Jika pelanggaran data pribadi dianggap signifikan dan dapat mempengaruhi hak-hak nasabah.

Dalam hal terjadi pelanggaran data pribadi yang melibatkan informasi nasabah, Bank BRI memiliki prosedur untuk memberitahukan nasabah secara transparan dan tepat waktu. Proses pemberitahuan ini dilakukan dengan cara:

- 1) Notifikasi Langsung: Nasabah yang terkena dampak pelanggaran data pribadi akan diberitahukan secara langsung melalui saluran komunikasi yang telah disepakati, seperti email, SMS, atau melalui aplikasi perbankan digital.
- 2) Isi Pemberitahuan: Pemberitahuan tersebut akan mencakup informasi mengenai jenis data yang terkena dampak, penyebab pelanggaran, langkah-langkah yang telah diambil oleh Bank BRI untuk menangani pelanggaran, serta rekomendasi yang diberikan kepada nasabah untuk melindungi diri mereka, seperti mengganti kata sandi atau mengawasi aktivitas yang mencurigakan.
- 3) Waktu Pemberitahuan: Bank BRI akan memberitahukan nasabah secepat mungkin, dalam batas waktu yang ditetapkan oleh regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku, untuk memastikan bahwa nasabah dapat segera mengambil langkah yang diperlukan.

Sebagai bagian dari komitmen Bank BRI untuk melindungi data pribadi nasabah, Bank BRI memiliki tim khusus yang bertanggung jawab untuk menangani pelanggaran data pribadi. Tim terdiri dari beberapa unit terkait yang memiliki keahlian di bidang keamanan informasi, hukum, dan kepatuhan. Beberapa fungsi utama dari tim ini antara lain:

- 1) Tim Keamanan Informasi: Tim ini bertugas untuk menangani aspek teknis dari pelanggaran data, termasuk mengidentifikasi dan mengatasi celah keamanan serta memperbaiki sistem yang terpengaruh.
- 2) Tim Kepatuhan dan Hukum: Tim ini memastikan bahwa prosedur penanganan pelanggaran data mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku, termasuk kewajiban pelaporan kepada otoritas yang berwenang.
- 3) Tim Layanan Nasabah: Untuk memberikan informasi yang jelas dan dukungan kepada nasabah yang terkena dampak, tim layanan nasabah akan dihubungi untuk memastikan bahwa nasabah mendapatkan

pemberitahuan yang tepat waktu dan dapat mengambil langkah-langkah perlindungan yang diperlukan.

Dengan adanya prosedur yang komprehensif dan adanya pembentukan tim khusus, Bank BRI berkomitmen untuk memastikan bahwa pelanggaran data pribadi ditangani dengan serius dan dengan cara yang dapat meminimalkan dampak pada nasabah. Hal ini sejalan dengan amanat UU PDP pasal 60 ayat i dan j bahwa Bank menerima aduan dan atau laporan tentang dugaan terjadinya pelanggaran perlindungan data pribadi serta melakukan pemeriksaan dan penelusuran atas pengaduan, laporan dan atau hasil pengawasan terhadap dugaan terjadinya pelanggaran perlindungan data pribadi. Dalam UU PDP juga menetapkan sanksi administratif dan pidana bagi lembaga yang tidak mematuhi aturan perlindungan data pribadi berupa sanksi administratif berupa peringatan tertulis, penghentian sementara kegiatan pemrosesan data pribadi, penghapusan atau pemusnahan data pribadi, dan denda administratif pembatasan izin usaha atau penghentian sementara operasi tertentu (Pasal 57 UU PDP).

#### e. Akuntabilitas

Riandhani Septian Chandrika menjelaskan <sup>13</sup> bahwa terdapat bagian dibawah koordinasi *Regional Operation Head* yang bertanggung jawab terhadap perlindungan data pribadi nasabah termasuk kebijakan, pengelolaan, dan implementasi perlindungan data pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar. Masing-masing bagian menjalankan fungsinya untuk memastikan bahwa seluruh kegiatan pengolahan data pribadi dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku dan dengan mempertimbangkan hak-hak nasabah. Tim Keamanan Informasi, bertanggung jawab untuk memastikan bahwa infrastruktur teknis yang digunakan untuk pengolahan data pribadi aman dari potensi ancaman dan kebocoran data. Tim Kepatuhan dan Hukum, memastikan bahwa semua kebijakan dan prosedur yang diterapkan mematuhi regulasi perlindungan data pribadi yang berlaku. Pihak Manajemen BRI Kanwil Makassar memegang tanggung jawab akhir dalam memastikan bahwa kebijakan perlindungan data pribadi diterapkan secara efektif di seluruh organisasi.

Bank BRI memegang prinsip akuntabilitas yang tinggi dalam pengelolaan data pribadi. Akuntabilitas adalah tanggung jawab Bank BRI untuk memastikan bahwa data pribadi nasabah diproses dengan transparansi, sesuai dengan peraturan yang berlaku, dan bahwa nasabah dapat mempercayakan informasi pribadi mereka. Di Bank BRI, tanggung jawab utama atas implementasi perlindungan data pribadi berada di bawah Tim Perlindungan Data Pribadi, yang terdiri dari gabungan beberapa department terkait: Tim Informasi Teknologi, Tim Kepatuhan, Tim Hukum, Tim Operasional Jaringan dan Layanan serta Manajemen Kanwil Makassar.

Bank BRI memastikan bahwa setiap pihak yang terlibat dalam pengolahan data pribadi memahami tanggung jawab mereka melalui pelatihan dan sosialisasi. Penyelenggaraan pelatihan berkala untuk seluruh karyawan Bank BRI mengenai perlindungan data pribadi, termasuk kewajiban mereka dalam menangani data nasabah dengan aman dan sesuai peraturan yang berlaku. Bank BRI menyediakan pedoman dan prosedur tertulis yang jelas tentang bagaimana data pribadi nasabah harus diproses, dilindungi, dan diakses. Setiap bagian yang terlibat dalam pengolahan data pribadi diwajibkan untuk mengikuti prosedur ini. Bank BRI mengimplementasikan kebijakan internal yang memuat standar yang harus diikuti oleh seluruh karyawan dan pihak terkait dalam mengelola data pribadi nasabah, serta konsekuensi hukum apabila terjadi pelanggaran.

Dengan langkah-langkah tersebut, Bank BRI Kanwil Makassar berupaya untuk terus meningkatkan perlindungan data pribadi nasabah, menjaga keamanan informasi, dan menciptakan lingkungan yang lebih aman dan terpercaya bagi nasabah dalam setiap transaksi perbankan. Ketentuan ini tercantum dalam UU No. 27 tahun 2022 tentang transaksi perbankan digital bahwa kewajiban pengendali data dalam hal ini lembaga perbankan wajib mengelola data nasabah yang bertindak sebagai pengendali data dan wajib melindungi data dari akses tidak sah, sebagaimana yang diungkapkan Accenture (2021) bahwa Bank wajib menjadi data pribadi nasabah, bank yang mengutamakan keamanan data pribadi nasabah menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kepentingan nasabah sehingga meningkatkan loyalitas jangka panjang. Bank harus menjaga agar data nasabah tidak sampai menjadi korban peretasan data, karena peretasan data, selain dapat mengakibatkan risiko reputasi, peretasan data juga dapat menjadi pintu masuknya berbagai kejahatan turunan lainnya. Sebagaimana yang diuraikan oleh Rio Christiawan (2021), bahwa kejahatan peretasan data secara massal merupakan pintu gerbang dari potensi terjadinya berbagai kejahatan lain.

Teori perlindungan data pribadi menekankan pentingnya menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pribadi sebagai bagian dari keamanan informasi. Prinsip-prinsip ini sesuai dengan standar internasional seperti General Data Protection Regulation (GDPR) dan Undang-Undang No. 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Regulasi ini mengharuskan lembaga keuangan untuk:

- 1) Mengumpulkan dan memproses data secara sah dan transparan.
- 2) Menjamin data hanya digunakan untuk tujuan tertentu yang jelas.
- 3) Melindungi data dari akses ilegal dan penyalahgunaan.

Dalam konteks Bank BRI Kanwil Makassar, hasil penelitian menunjukkan bahwa bank telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan teknologi untuk memenuhi prinsip-prinsip perlindungan data tersebut. Misalnya:

- 1) Penggunaan sistem enkripsi untuk melindungi data nasabah dari ancaman hacking selama transaksi berlangsung.
- 2) Implementasi otentikasi dua faktor (2FA) seperti pengiriman OTP (*One-Time Password*) untuk memverifikasi identitas nasabah dalam transaksi digital.
- 3) Pengelolaan data biometrik seperti sidik jari dan pengenalan wajah untuk meningkatkan keamanan akses.

Namun, dalam praktiknya terdapat beberapa hambatan dalam pelaksanaan yang mepengaruhi efektivitas kebijakan tersebut, salah satunya adalah kompleksitas operasional unit kerja.

### 3.2. Hambatan dalam Implementasi Perlindungan Data Pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar

#### a. Kesenjangan antara Kebijakan dan Pelaksanaan

Menurut Riandhani Septian Chandrika menjelaskan bahwa: <sup>14</sup> Bank BRI sebagai Jasa keuangan dituntut untuk memberi jaminan keamanan kepada nasabahnya sebagai bagian dari pertanggungjawaban akan risiko *strategic* dan risiko reputasi bank. Bank BRI telah merumuskan kebijakan yang

komprehensif terkait perlindungan data nasabah, sesuai dengan standar perlindungan data yang berlaku. Kebijakan ini mencakup prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keamanan, yang dirancang untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mematuhi regulasi yang berlaku. Namun, seperti halnya dengan organisasi besar lainnya, tantangan utama yang muncul adalah memastikan kebijakan tersebut dapat diterapkan secara konsisten di seluruh unit kerja dan operasional harian. Kesenjangan antara kebijakan yang telah dirancang dengan baik dan pelaksanaannya di lapangan menjadi salah satu hambatan utama dalam implementasi perlindungan data pribadi. Hambatan ini sering kali muncul karena kurangnya pemahaman, koordinasi, atau keterbatasan sumber daya di tingkat pelaksana. Selain itu, kompleksitas operasional yang melibatkan berbagai unit dan pihak ketiga turut memperbesar tantangan dalam menyelaraskan kebijakan dengan praktik nyata.

Lebih lanjut, Riandhani Septian Chandrika menjelaskan bagaimana implementasi kebijakan sampai level unit kerja terbawah, bahwa: Bank BRI menyadari implementasi dilapangan terkadang terjadi kesenjangan antara kebijakan perlindungan data pribadi yang telah dirumuskan dengan pelaksanaannya. Kebijakan yang dibuat sudah sangat komprehensif dan sesuai dengan regulasi, tetapi dalam implementasinya, masih terdapat tantangan yang perlu diatasi. Kesenjangan ini mencakup ketidakseragaman pemahaman kebijakan di antara karyawan, perbedaan tingkat kepatuhan terhadap prosedur, serta tantangan koordinasi dengan pihak ketiga. Proses pengelolaan data yang kompleks dan melibatkan banyak pihak turut memperbesar kesenjangan tersebut.

Riandhani Septian Chandrika menjelaskan lebih lanjut bahwa terdapat beberapa faktor utama yang menyebabkan kesenjangan, baik dari segi internal maupun eksternal:

- 1) **Faktor Internal.** Kurangnya pemahaman pekerja, tidak semua karyawan memahami pentingnya perlindungan data pribadi serta implementasi kebijakan di pekerjaan mereka sehari-hari. Tidak semua karyawan, terutama yang berada di garis depan, benar-benar memahami bagaimana kebijakan ini diterapkan dalam pekerjaan mereka sehari-hari. Keterbatasan sumber daya, beberapa unit kerja mengalami keterbatasan sumber daya, baik teknologi maupun tenaga kerja, untuk menjalankan kebijakan dengan optimal. Selain itu lebih lanjut Hezhrel Manoppo menjelaskan bahwa tingginya tingkat *turn over* pekerja membuat tim harus bekerja lebih ekstra dalam memastikan semua pekerja telah tersosialisasikan terkait ketentuan internal BRI terkait perlindungan data nasabah.
- 2) **Faktor Eksternal.** Perubahan regulasi, regulasi yang terus berkembang sering kali memerlukan penyesuaian kebijakan dan sistem, yang memerlukan waktu yang relatif lama. Kerja sama dengan pihak ketiga, kebutuhan untuk memastikan pihak ketiga mematuhi standar perlindungan data Bank BRI juga menjadi tantangan.

Kesenjangan antara kebijakan perlindungan data pribadi dan implementasinya di Bank BRI Kanwil Makassar merupakan tantangan yang kompleks. Bank BRI terus berkomitmen untuk menjembatani kesenjangan ini demi menjaga keamanan data pribadi nasabah dan meningkatkan kepercayaan publik. Sehubungan dengan faktor internal yang dikemukakan diatas, lebih lanjut Hezhrel Manoppo

menjelaskan <sup>15</sup> berbagai langkah strategis yang ditempuh Bank BRI untuk mengatasi kesenjangan ini, antara lain:

- 1) **Pelatihan dan Penyuluhan:** Kami terus memberikan pelatihan berkala kepada karyawan agar mereka lebih memahami pentingnya perlindungan data pribadi serta menjelaskan risiko hukum yang timbul jika tidak mematuhi regulasi terkait perlindungan data nasabah.
- 2) **Penguatan Pengawasan:** Bank BRI memperkuat mekanisme audit dan evaluasi implementasi kebijakan di seluruh unit kerja untuk memastikan kepatuhan terhadap ketentuan. Audit internal yang berskala besar rutin dilakukan setiap tahun, sedangkan surprise audit dapat dilakukan sewaktu-waktu/ setiap saat.
- 3) **Peningkatan Teknologi:** Pengembangan infrastruktur teknologi menjadi fokus kami untuk memastikan sistem pengelolaan data yang lebih aman dan efisien, kami memastikan langkah-langkah preventif telah dilakukan dengan seoptimal mungkin untuk mencegah fraudster membobol data internal yang kami miliki sehingga dapat meningkatkan kepercayaan nasabah kepada BRI.
- 4) **Kolaborasi dengan Pihak Ketiga:** Bank BRI memperketat pengawasan terhadap pihak ketiga melalui perjanjian kerja sama yang mewajibkan kepatuhan terhadap kebijakan perlindungan data pribadi. Termasuk kerjasama dalam pengembangan bisnis Bank secara umum, seperti produk asuransi, investasi dan produk jasa perbankan lainnya. Kami senantiasa melakukan edukasi kepada seluruh jajaran *frontliner* untuk senantiasa menjelaskan secara detail terkait dengan persetujuan nasabah untuk penggunaan data pribadi untuk keperluan *cross selling* bisnis perbankan lainnya untuk menghindarkan atau meminimalisir komplain nasabah dikemudian hari.

Pemahaman ketentuan terkait perlindungan data nasabah kepada pekerja Bank BRI, selain menekankan pada regulasi yang mengatur juga menekankan pada sanksi yang diterima jika terdapat pelanggaran terkait ketentuan perlindungan data pribadi sebagaimana yang diatur dalam UU Perlindungan Data Pribadi Bab XIV Ketentuan Pidana pasal 67 yang berbunyi bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum memperoleh atau mengumpulkan data pribadi yang bukan miliknya dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain yang dapat mengakibatkan kerugian subjek data pribadi sebagaimana dimaksud dalam pasal 65 ayat 1 dipidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah). Ayat kedua berbunyi, setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum mengungkapkan data pribadi yang bukan miliknya sebagaimana dimaksud dalam pasal 65 ayat 2 dipidana dengan pidana penjara paling lama 4 (empat) tahun dan atau pidana paling banyak Rp. 4.000.000.000,00 (empat miliar rupiah). Ayat ketiga berbunyi, bahwa setiap orang yang dengan sengaja dan melawan hukum menggunakan data pribadi yang bukan miliknya sebagaimana dimaksud dalam pasal 65 ayat 3 dipidana dengan pidana penjara paling lama 5 (lima) tahun dan atau pidana denda paling banyak Rp. 5.000.000.000,00 (lima miliar rupiah).

Dalam era digital yang semakin berkembang, perlindungan data pribadi menjadi isu yang sangat penting, terutama bagi lembaga keuangan seperti Bank BRI Kanwil Makassar. Sebagai penjaga informasi sensitif milik nasabah,

Bank BRI dihadapkan pada tantangan besar untuk memastikan bahwa kebijakan perlindungan data pribadi tidak hanya dirancang dengan baik tetapi juga diimplementasikan secara konsisten di semua jajaran operasional. Adanya kesenjangan antara kebijakan dan pelaksanaan wajib dilindungi oleh penyelenggara penghimpun data pribadi dalam hal ini Bank BRI karena merupakan bentuk perlindungan hukum kepada nasabahnya. Peran Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia dalam mengawasi, mengevaluasi dan membuat regulasi terkait perlindungan data pribadi sangat berperan penting dalam terwujudnya perlindungan data pribadi dalam perjanjian transaksi perbankan. Menurut teori perlindungan hukum yang merupakan upaya yang dilakukan oleh negara, lembaga atau individu untuk menjamin dan melindungi hak-hak warga negara agar mereka tidak menjadi korban pelanggaran hukum, baik dalam bentuk perlindungan terhadap hak pribadi, sosial, ekonomi maupun politik. Menurut Zulkifli Makkawaru (2019) bahwa pada dasarnya teori perlindungan hukum merupakan teori yang berkaitan dengan pemberian kepada masyarakat.

b. Infrastruktur Teknologi & Dinamika Perkembangan Digital

Menurut Rifky Arsyad Mana selaku Section Head Information & Technologi menjelaskan bahwa: 16 Diera digital, infrastruktur teknologi memainkan peran vital dalam memastikan perlindungan data pribadi nasabah. Bank BRI sebagai salah satu lembaga keuangan terbesar di Indonesia, menghadapi berbagai tantangan terkait pengembangan, implementasi, dan pemeliharaan infrastruktur teknologi yang sesuai dengan standar perlindungan data pribadi. Hambatan ini mencakup kebutuhan investasi yang tinggi, perubahan teknologi yang cepat, serta kebutuhan pelatihan berkelanjutan bagi karyawan. Bank BRI terus berupaya meningkatkan kualitas sistem teknologi informasi untuk memastikan keamanan data pribadi nasabah.

Lebih lanjut Muh. Rifky Arsyad Mana menjelaskan terkait pengembangan infrastruktur dan teknologi di Bank BRI bahwa: Pengembangan infrastruktur teknologi menjadi fokus Bank BRI untuk memastikan sistem pengelolaan data yang lebih aman dan efisien. Penggunaan teknologi enkripsi, firewall canggih, dan sistem deteksi dini untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap data nasabah. Selain itu, sistem teknologi informasi di Bank BRI dirancang agar dapat memfasilitasi pembaruan reguler sesuai dengan dinamika perkembangan digital termasuk anti virus yang update dan telah tersertifikasi resmi milik Bank BRI. Proses pemantauan dan evaluasi berkala terhadap infrastruktur teknologi juga dilakukan untuk mendeteksi potensi kerentanan dan memastikan implementasi kebijakan berjalan lancar. Namun, tantangan tetap ada. Salah satunya adalah kebutuhan investasi yang signifikan untuk menjaga agar infrastruktur tetap relevan dengan perkembangan teknologi. Selain itu, pelatihan bagi tim internal untuk mengelola dan memaksimalkan sistem teknologi yang ada juga menjadi prioritas utama Bank BRI.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat, dan upaya perbankan untuk beralih ke layanan digital secara penuh membuat peran perbankan dituntut untuk dapat menyediakan keamanan dengan kualitas tinggi. Risiko keamanan dalam transaksi digital perlu diantisipasi dengan pengembangan infrastruktur teknologi yang up to date sehingga bisa mencegah dari serangan siber, phising dan malware. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Li & Zhang (2020) terkait keamanan data pribadi. Nasabah akan merasa puas ketika bank secara proaktif menjaga keamanan data mereka melalui

teknologi seperti enkripsi dan autentikasi ganda, dengan tingkat keamanan yang kuat memberikan keyakinan pada nasabah bahwa data mereka tidak akan mudah diakses oleh pihak tidak berwenang.

Apa yang dilakukan oleh pihak Bank BRI merupakan salah satu strategi mitigasi untuk meningkatkan kepercayaan nasabah. Menurut Deloitte (2021) menyarankan bahwa lembaga perbankan sebaiknya memberikan informasi rutin kepada nasabah mengenai keamanan data dan langkah-langkah perlindungan yang mereka ambil. Riset menunjukkan bahwa langkah-langkah ini dapat meningkatkan kepercayaan nasabah hingga 30%, yang pada intinya bahwa transparansi adalah salah satu strategi untuk membangun kembali kepercayaan nasabah.

Perkembangan teknologi digital membawa tantangan dan peluang bagi sektor perbankan dalam melindungi data pribadi nasabah. Di satu sisi, teknologi digital memberikan kemampuan lebih baik dalam mengelola dan melindungi data pribadi. Di sisi lain, kecepatan perkembangan teknologi menuntut bank untuk terus beradaptasi agar tetap relevan dan mampu menghadapi ancaman baru. Dalam wawancara dengan Muh Rifky Arsyad Mana menjelaskan beberapa hal terkait perkembangan teknologi digital sebagai berikut:

1) Perkembangan teknologi digital dan kemampuan bank dalam melindungi data pribadi.

Teknologi digital memberikan berbagai keunggulan dalam perlindungan data pribadi, antara lain Otomasi dan Efisiensi Proses. Teknologi memungkinkan kami untuk mengotomatisasi proses pengamanan data, seperti enkripsi otomatis dan pemantauan ancaman secara real-time. Sistem Keamanan yang Lebih Canggih, perkembangan teknologi seperti kecerdasan buatan (AI) dan machine learning membantu bank dalam mendeteksi pola-pola serangan yang mencurigakan. Dengan bantuan AI, bank dapat mengidentifikasi potensi ancaman lebih cepat dibandingkan menggunakan metode tradisional. Aksesibilitas dan Skalabilitas, teknologi cloud computing memberikan bank kemampuan untuk mengelola data dengan lebih efisien dan skalabilitas yang lebih baik, sehingga mampu menampung pertumbuhan data yang terus meningkat. Namun, perkembangan ini juga menimbulkan tantangan baru bahwa semakin canggih teknologi, semakin canggih pula metode serangan yang digunakan oleh pelaku kejahatan siber.

Mengikuti perkembangan teknologi digital bukanlah hal yang mudah. Beberapa kesulitan utama yang dihadapi Bank antara lain biaya implementasi teknologi, investasi dalam teknologi keamanan terbaru membutuhkan biaya yang sangat besar, terutama untuk perangkat lunak canggih seperti AI dan blockchain". Kesenjangan kompetensi, kecepatan perkembangan teknologi sering kali tidak sebanding dengan kemampuan sumber daya manusia dalam memahami dan mengimplementasikannya. Ketidakpastian Regulasi, regulasi terkait penggunaan teknologi digital dalam perlindungan data masih dalam tahap adaptasi. "Ketidakpastian ini membuat kami harus lebih hati-hati dalam mengadopsi teknologi baru.

2) Strategi Bank untuk Tetap Relevan di Tengah Perubahan Teknologi yang Dinamis.

Bank BRI Kanwil Makassar telah menerapkan beberapa strategi seperti investasi pada teknologi

Inovatif. Bank BRI terus berinvestasi dalam teknologi terkini dimana Bank BRI satu-satunya perbankan di dunia yang memiliki satelit sendiri, penggunaan AI untuk mendeteksi ancaman siber dan blockchain untuk meningkatkan transparansi serta keamanan data transaksi. Selain itu, untuk meningkatkan kompetensi karyawan bank secara rutin mengadakan pelatihan dan sertifikasi untuk meningkatkan kompetensi karyawan dalam memahami teknologi terbaru. Pelatihan yang dilaksanakan untuk memastikan bahwa SDM yang ada mampu mengikuti perkembangan teknologi. Evaluasi teknologi berkala dilakukan untuk memastikan bahwa sistem keamanan tetap up-to-date. Selain itu, Bank BRI juga melakukan pendekatan proaktif terhadap regulasi, Bank BRI Kanwil Makassar terus memantau perkembangan regulasi yang terkait dengan teknologi digital dan perlindungan data. Bank BRI selalu berupaya untuk selalu selangkah lebih maju dalam hal perlindungan data nasabah dengan memastikan kepatuhan terhadap regulasi sebelum diberlakukan.

#### c. Kompleksitas Operasional

Menurut Hezhrel Manoppo menyatakan bahwa: <sup>18</sup> *Kompleksitas proses operasional, seperti integrasi antar-sistem dan volume transaksi yang besar memerlukan pendekatan yang hati-hati agar tidak menimbulkan celah keamanan. BRI terus mengoptimalkan sistem untuk mengurangi risiko.* Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tantangan kompleksitas tinggi, Bank BRI berkomitmen untuk mengatasi hambatan tersebut melalui optimalisasi sistem. Kompleksitas proses operasional sering kali menjadi tantangan yang memengaruhi efektivitas implementasi kebijakan perlindungan data pribadi. Kompleksitas operasional di Bank BRI mencakup berbagai aspek, mulai dari integrasi sistem teknologi hingga volume transaksi yang besar termasuk jumlah jaringan kerja yang luas yang tersebar dan terbesar diseluruh pelosok Indonesia. Proses operasional yang kompleks dapat menciptakan celah keamanan yang berpotensi mengancam perlindungan data pribadi nasabah

Lebih lanjut menurut Hezhrel Manoppo menjelaskan bahwa untuk mengatasi kendala tersebut, Bank BRI telah menerapkan berbagai langkah strategis sebagai upaya penyederhanaan proses operasional sebagai berikut:

- 1) Automasi Proses: Bank BRI menggunakan teknologi berbasis AI (Sabrina BRI) untuk mengurangi ketergantungan pada proses manual. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mengurangi risiko kesalahan manusia. *Automasi proses dan integrasi sistem merupakan bagian dari strategi kami untuk menyederhanakan operasional sekaligus meningkatkan perlindungan data.*
- 2) Sentralisasi Data: Sistem data terpusat diimplementasikan untuk mempermudah pengelolaan dan pengawasan data pribadi nasabah. Langkah ini juga membantu meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam perlindungan data.
- 3) Peningkatan Pelatihan Karyawan: Bank BRI rutin mengadakan pelatihan untuk meningkatkan pemahaman karyawan terkait kebijakan perlindungan data. *Pelatihan rutin diberikan untuk memastikan setiap karyawan memahami pentingnya perlindungan data dalam setiap proses operasional. Selain itu, bank BRI rutin melaksanakan test product knowledge*

*(TPK) untuk mengukur sejauh mana pelatihan yang telah dilakukan dapat dipahami dengan baik oleh seluruh pekerja di jajaran operasional.*

- 4) Prosedur Tanggap Cepat: Bank BRI menyederhanakan prosedur penanganan insiden pelanggaran data untuk memastikan mitigasi dapat dilakukan dengan cepat dan efektif.

Kompleksitas proses operasional merupakan tantangan dalam implementasi perlindungan data pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar. Melalui langkah-langkah strategis seperti automasi proses, *centralisasi* data, peningkatan pelatihan, dan penyederhanaan prosedur, Bank BRI mampu menjembatani kesenjangan antara kompleksitas operasional dan perlindungan data pribadi sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya kebocoran data nasabah sebagai wujud perlindungan data pribadi nasabah yang wajib dilakukan sebagai amanat undang-undang. Studi ini menunjukkan bahwa tantangan operasional dapat diatasi melalui strategi yang terstruktur dan berorientasi pada peningkatan efisiensi serta kepatuhan terhadap kebijakan perlindungan data pribadi.

Perlindungan data pribadi merupakan bagian penting dari kepastian hukum dalam era digital, khususnya di sektor perbankan. Bank menjadi institusi yang bertanggung jawab atas pengelolaan data pribadi nasabah secara aman dan bertanggung jawab. Namun, ancaman keamanan terhadap data pribadi terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi, identifikasi risiko keamanan dalam perlindungan data pribadi serta strategi mitigasi yang diterapkan oleh bank menjadi hal yang sangat penting untuk mengatasi tantangan tersebut. Sebagaimana diatur dalam UU PDP pasal 3 tentang asas kepastian hukum bahwa setiap pemrosesan data pribadi dilakukan berdasarkan landasan hukum untuk mewujudkan perlindungan data pribadi serta segala sesuatu yang mendukung penyelenggaraannya sehingga mendapatkan pengakuan hukum didalam dan diluar pengadilan.

#### d. Lingkungan Sosial dan Hukum

Perlindungan data pribadi tidak hanya bergantung pada teknologi dan strategi keamanan, tetapi juga pada kerangka hukum, regulasi, dan dinamika sosial yang mempengaruhinya. Bank sebagai pengelola data pribadi menghadapi berbagai kendala, baik dari sisi regulasi yang terus berkembang maupun dari budaya dan persepsi masyarakat. Menurut Riandhani Septian Chandrika bahwa: <sup>19</sup> Implementasi perlindungan data pribadi dihadapkan pada sejumlah kendala hukum dan regulasi diantaranya: Pertama kompleksitas regulasi, Peraturan terkait perlindungan data pribadi masih dalam tahap perkembangan, terutama setelah disahkannya UU Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Hal ini menuntut adaptasi kebijakan yang memerlukan waktu dan sumber daya tambahan. Beberapa kebijakan daerah terkadang tidak sepenuhnya selaras dengan regulasi nasional, sehingga menciptakan hambatan administratif dalam pelaksanaan perlindungan data serta keterbatasan penegakan hukum. Selain itu, penegakan hukum atas pelanggaran data pribadi masih memiliki banyak kelemahan, termasuk kurangnya sanksi yang efektif terhadap pelaku pelanggaran.

- 1) Pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Pelaksanaan Perlindungan data lingkungan sosial, seperti budaya dan persepsi masyarakat, memainkan peran penting dalam pelaksanaan perlindungan data pribadi. Berdasarkan wawancara dengan Riandhani Septian Chandrika, ditemukan beberapa faktor sosial yang

mempengaruhi: Kurangnya kesadaran masyarakat, sebagian nasabah kurang memahami pentingnya perlindungan data pribadi. Banyak yang dengan mudah memberikan informasi pribadi tanpa mempertimbangkan risikonya. Budaya percaya pada institusi, di beberapa daerah tertentu, nasabah cenderung mempercayai pihak bank secara penuh, tanpa menanyakan bagaimana data mereka dikelola. Hal ini sering membuat mereka kurang kritis terhadap keamanan data, kesenjangan digital dalam masyarakat serta tingkat literasi digital yang rendah, pemahaman terhadap risiko keamanan data pribadi menjadi lebih sulit disampaikan.

- 2) Langkah bank untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi ditengah tantangan hukum dan sosial. Bank BRI Kanwil Makassar telah mengambil langkah-langkah strategis untuk memastikan kepatuhan terhadap regulasi dan menjaga perlindungan data pribadi nasabah, Riandhani Septian Chandrika menjelaskan bahwa: Bank BRI menerapkan kebijakan internal yang selaras dengan UU Perlindungan Data Pribadi, Bank BRI mengadaptasi kebijakan internal bank agar sesuai dengan UU PDP, termasuk prosedur persetujuan nasabah dan penanganan data pribadi. Edukasi dan Sosialisasi dari bank secara aktif mengedukasi nasabah melalui media sosial, seminar, dan banner tentang pentingnya perlindungan data pribadi. Edukasi ini juga menjadi bagian dari upaya kami untuk meningkatkan literasi digital masyarakat. Bank BRI senantiasa melakukan audit internal secara berkala untuk memastikan kebijakan perlindungan data tetap efektif dan sesuai dengan regulasi terbaru. Selain itu, upaya persuasif dilakukan dengan menjalin kemitraan dengan penegak hukum atau pihak yang berwenang untuk menangani kasus kebocoran data dan memastikan perlindungan hukum bagi nasabah.

Tantangan dalam implementasi perlindungan data pribadi di Bank BRI Kanwil Makassar tidak hanya berasal dari kendala hukum dan regulasi, tetapi juga dari lingkungan sosial. Regulasi yang terus berkembang dan kesadaran masyarakat yang masih rendah menjadi hambatan utama. Namun, melalui penerapan kebijakan yang sesuai dengan UU PDP, edukasi kepada nasabah, audit berkala, dan kerja sama dengan pihak berwenang, Bank BRI Kanwil Makassar berhasil menunjukkan komitmennya dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah. Perlindungan data pribadi menjadi tanggung jawab utama lembaga perbankan untuk memastikan kepercayaan nasabah serta kepatuhan terhadap regulasi. Bank BRI Kanwil Makassar, sebagai salah satu institusi perbankan terkemuka di Indonesia, telah mengadopsi kebijakan internal untuk melindungi data pribadi nasabah.

Kepercayaan nasabah merupakan elemen vital dalam menjaga loyalitas terhadap layanan perbankan digital. Deputi Gubernur BI Juda Agung mengatakan, 20 dengan semakin meningkatnya penggunaan layanan digital, risiko kebocoran data dan serangan siber juga meningkat. Perlindungan data pribadi yang efektif memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa kebijakan perlindungan data yang diterapkan oleh Bank BRI Kanwil Makassar telah memberikan dampak positif terhadap kepercayaan nasabah, terutama dalam hal sistem pengamanan data yang canggih, seperti penggunaan firewall dan enkripsi, memberikan rasa aman kepada nasabah saat melakukan transaksi. Bank BRI telah memiliki mekanisme

pelaporan insiden keamanan yang cepat. Kasus kebocoran data di beberapa bank lain di Makassar memengaruhi kepercayaan publik secara keseluruhan terhadap sektor perbankan. Hal ini mengindikasikan pentingnya bank, termasuk Bank BRI Kanwil Makassar, untuk tidak hanya mengamankan data tetapi juga mengkomunikasikan langkah-langkah keamanan kepada nasabah guna memperkuat loyalitas mereka. Jika dikaitkan dengan laporan dari International Association of Privacy Professionals (IAPP), bahwa dampak dari keamanan data pribadi yang buruk dapat berdampak pada kepercayaan publik terhadap lembaga perbankan, mengingat tingginya risiko kebocoran data dalam transaksi. Perlindungan data pribadi erat kaitannya dengan hak asasi manusia. Menurut Satjipo Rahardjo (2009), perlindungan hukum merupakan sarana untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat dengan melindungi hak asasi manusia (HAM) dan memastikan terciptanya keadilan. Perlindungan hukum mencakup dua tujuan utama yaitu, menjamin bahwa hak-hak individu dihormati dan memberikan solusi terhadap pelanggaran hak-hak tersebut melalui mekanisme hukum.

#### 4. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi perlindungan data pribadi nasabah oleh Bank BRI Kanwil Makassar telah dilakukan melalui kebijakan internal yang mengacu pada regulasi nasional, termasuk penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keamanan. Kebijakan tersebut diterapkan melalui prosedur operasional, teknologi pengamanan informasi, serta pelatihan kepada karyawan agar dapat mengelola data dengan tepat. Namun, dalam pelaksanaannya masih dijumpai kesenjangan antara perumusan kebijakan dan pelaksanaannya di lapangan, yang disebabkan oleh kompleksitas operasional, keterbatasan pemahaman personel, serta tantangan integrasi antarunit kerja. Faktor eksternal seperti rendahnya kesadaran nasabah terhadap pentingnya menjaga data pribadi juga turut memperbesar risiko terjadinya pelanggaran. Selain itu, tantangan hukum dan perkembangan teknologi yang dinamis turut mempengaruhi efektivitas kebijakan perlindungan data yang dijalankan. Oleh karena itu, keberhasilan perlindungan data pribadi tidak hanya ditentukan oleh ketentuan normatif, tetapi juga oleh keselarasan antara aspek kelembagaan, teknis, dan budaya organisasi. Upaya yang telah dilakukan oleh Bank BRI Kanwil Makassar menunjukkan adanya komitmen kelembagaan dalam menciptakan lingkungan perbankan yang aman dan terpercaya. Langkah-langkah seperti implementasi sistem keamanan berlapis, pengawasan berkala, dan edukasi kepada nasabah menjadi komponen penting dalam meningkatkan perlindungan terhadap informasi pribadi. Selain itu, Bank juga telah menyediakan saluran pengaduan dan prosedur respons terhadap insiden pelanggaran data, sehingga mampu memberikan perlindungan hukum dan jaminan pemulihan bagi nasabah. Meskipun telah ada kemajuan signifikan, efektivitas kebijakan perlindungan data masih perlu ditingkatkan agar dapat merespons ancaman siber yang semakin kompleks. Dengan penguatan dari sisi teknologi, sumber daya manusia, dan kepatuhan hukum, perlindungan data pribadi nasabah dapat menjadi landasan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap layanan digital perbankan yang semakin berkembang.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Accenture. (2021). Banking on Digital Security: How Digital Trust Drives Loyalty. Accenture.
- Christiawan, Rio. (2021). Sosiologi Hukum Kontemporer. Praktik dan Harapan Penegakan Hukum. Raja Grafindo Persada. Depok.
- Deloitte. (2021). Building Customer Trust in Data Protection. Deloitte Insights
- Herdanu Purnomo. <http://m.detik.co./finance/kanal/3/detikfinance>, diakses pada 23 November 2024 pkl.14:30.
- International Association of Privacy Professionals (IAPP). (n.d.). Security and Data Privacy. International Association of Privacy Professionals. Retrieved from [www.iapp.org](http://www.iapp.org)
- Juda Agung, <https://finance.detik.com/moneter/d-7453893/sektor-keuangan-digital-ri-masih-dibayangi-fraud-pembobolan-data>, diakses 22 November 2024 pkl. 15:30 wita.
- Makkawaru, Zulkifli. (2019). Perlindungan Hukum Ekspresi Budaya Tradisional: Upaya pengelolaam Aset Kekayaan Intelektual Bangsa. Farhan Pustaka. Sukabumi.
- Rahardjo, S. (2009). Perlindungan Hukum dalam Masyarakat: Suatu Pengantar. Buku Ajar Hukum, Universitas Atma Jaya.
- Shidarta, Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia, Jakarta: PT Grasindo, 2000
- Sultan Rakib. <https://sulselprov.go.id/post/pemprov-sulsel-bssn>. Di akses pada tanggal 22 November 2024 pukul 20:50.
- Sutedi, Adrian, Hukum Perbankan Suatu Tinjauan Pencucian Uang, merger, Likuidasi, dan Kepailitan, Jakarta: Sinar Grafika, 2010.