

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori atau Konseptual

1. Teori Hukum Perlindungan Konsumen

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK), yang dimaksud dengan konsumen adalah setiap individu yang memanfaatkan barang dan/atau jasa yang beredar di masyarakat untuk kepentingan diri sendiri, keluarga, pihak lain, maupun makhluk hidup lain, tanpa tujuan memperdagangkan kembali atau mencari keuntungan komersial.¹⁹ UUPK Pasal 1 menyatakan bahwa perlindungan konsumen merupakan seluruh tindakan yang dilakukan untuk menjamin kepastian hukum dalam memberikan perlindungan kepada konsumen.²⁰

Menurut R. La Porta, perlindungan hukum yang diberikan oleh suatu negara memiliki dua karakteristik, yakni bersifat preventif dan represif. Perlindungan yang bersifat preventif diwujudkan melalui penyusunan peraturan, sedangkan perlindungan yang bersifat represif dilakukan dengan menegakkan aturan yang telah ditetapkan.²¹ Di Perancis, pengertian konsumen menurut doktrin dan yurisprudensi,

¹⁹ Rinitami Njatrijani, "POSISI UNDANG-UNDANG PERLINDUNGAN KONSUMEN NOMOR 8 TAHUN 1999 DALAM UPAYA PERLINDUNGAN TERHADAP KONSUMEN," *Metallurgical and Materials Transactions A* 30, no. 8 (2004): 26, <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/dplr/article/view/1935>.

²⁰ Farizka Novaliana, "Tanggung Jawab Perbankan Terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking," *Skripsi UIN Jakarta* (2021): 13, https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/57353/1/FARIZKA_NOVALIANA_-_FSH.pdf.

²¹ Rafael La Porta, Andrei Shleifer, and Robert Vishny, "Investor Protection and Corporate Governance* Rafael La Porta," *Journal of Finance* 52 (1997): 58.

diartikan sebagai, “ *The person who obtains goods or services for personal or family purposes*” terdapat dua elemen penting, yaitu bahwa konsumen hanya mencakup individu, serta penggunaan barang dan/atau jasa ditujukan untuk kepentingan pribadi maupun keluarga..²²

Teori perlindungan konsumen merupakan landasan penting dalam menilai kewajiban pelaku usaha, termasuk lembaga keuangan, untuk melindungi hak-hak konsumen dari risiko kerugian, baik secara materiil maupun imateriil. Perlindungan konsumen yang dikenal saat ini memiliki sejarah perkembangan teori yang panjang, teori hukum perlindungan konsumen merupakan salah satu teori penting dalam mengulas tanggung jawab pelaku usaha dalam memberikan perlindungan terhadap hak-hak konsumen, khususnya dalam ekosistem layanan digital seperti perbankan digital. Perkembangan layanan perbankan digital membawa konsekuensi hukum yang signifikan terhadap posisi konsumen.

Dalam konteks pelaku usaha disini disebut bank. Bank tidak hanya bertanggung jawab atas perlindungan dana milik nasabah tetapi juga wajib kerahasiaannya terjaga dan data pribadi nasabah dari pihak-pihak yang dapat menyalahgunakannya. Nasabah disini disebut konsumen karena merupakan individu yang menggunakan barang dan/atau jasa yang disediakan bagi Masyarakat, yang telah

²² Shidarta Shidarta, “Hukum Perlindungan Konsumen Dan Prinsip-Prinsip Pengaturannya Di Indonesia,” 1994, 80, https://www.researchgate.net/publication/353511642_Hukum_Perlindungan_Konsumen_Indonesia.

mempercayakan pengelolaan dananya kepada bank yang berhak memperoleh perlindungan dari segala bentuk tindakan sewenang-wenang oleh pihak bank yang dapat merugikan kepentingannya.²³ Adanya hubungan antara bank dan nasabah dalam pelaksanaan fungsi perbankan menimbulkan keterikatan hukum di antara keduanya. Prinsip yang mendasari hubungan hukum ini dikenal sebagai *fiduciary relation* atau hubungan kepercayaan, yang menjadi dasar utama interaksi antara nasabah dan pihak bank.²⁴

Dalam konteks perlindungan hukum terhadap konsumen dan upaya menjaga keseimbangan kepentingan antara konsumen dan pelaku usaha, konsep keadilan sebagai kejujuran atau *fairness* Menurut pandangan John Rawls, merupakan keadilan dipahami sebagai prinsip kesetaraan, di mana tidak diperkenankan menukar kebebasan atau kesejahteraan seseorang demi kesejahteraan orang lain. Ketidakadilan menurutnya terjadi ketika masyarakat lapisan bawah tidak memperoleh perlakuan adil. Keadilan bergantung berdasarkan kebebasan, kesetaraan, dan rasionalitas manusia dalam mewujudkan keadilan sosial, dengan menitikberatkan perhatian pada kelompok yang rentan atau kurang beruntung.²⁵ Pandangan tersebut selaras dengan tujuan yang

²³ Chatryen M Dju Bire Aurelya Bhoki, Sukardan Aloysius, "Perlindungan Hukum Terhadap Kebocoran Data Nasabah Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan," *Petium Law Jurnal* 2, no. 1 (2023): 246, <https://ejournal.undana.ac.id/index.php/plj/article/view/18047>.

²⁴ Fatimah Chalim, "Hubungan Hukum Antara Bank Dan Nasabah Penyimpan Dana Menurut Undang-Undang Perbankan," *Lex Et Societatis* V, no. 9 (2017): 121, <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/lexetsocietatis/article/view/18330>.

²⁵ Holijah, "KEADILAN BAGI KONSUMEN: MEMBEDAH UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 8 TAHUN 1999" (2012): 20, <https://media.neliti.com/media/publications/41890-ID-keadilan-bagi-konsumen-membedah-undang-undang-republik-indonesia-nomor-8-tahun-1.pdf>.

diamanatkan dalam Pasal 3 UUPK, yaitu untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi. Memberikan perlindungan kepada konsumen pada dasarnya juga berarti melindungi masyarakat secara keseluruhan, karena setiap individu pada hakikatnya adalah konsumen.²⁶

Sebagaimana diatur dalam Pasal 5 huruf (b) UUPK, konsumen memiliki kewajiban untuk bertindak dengan itikad baik saat membeli barang dan/atau jasa. Sebaliknya, Pasal 7 huruf (a) juga mengatur bahwa pelaku usaha wajib bertindak dengan itikad baik dalam menjalankan kegiatan usahanya. Istilah “itikad baik” merujuk pada sikap dan tindakan yang mencerminkan kejujuran dan keterbukaan dalam melaksanakan suatu transaksi.

Dalam konteks ini, perlindungan konsumen tidak bisa lagi dipahami secara sempit hanya sebatas kualitas layanan, tetapi harus mencakup perlindungan terhadap keamanan data dan informasi pribadi yang memiliki kaitan langsung dengan aktivitas transaksi serta hak-hak keuangan konsumen. Pada penyelenggaraan layanan perbankan digital, nasabah diposisikan sebagai konsumen yang memiliki hak dasar untuk mendapatkan perlindungan terkait aspek keamanan, kenyamanan, dan keselamatan dalam mengakses serta menggunakan produk serta layanan yang diberikan oleh bank. Pemenuhan perlindungan atas hak-hak tersebut merupakan tanggung jawab hukum yang wajib dilaksanakan oleh pelaku usaha, termasuk lembaga keuangan digital, guna

²⁶ Ibid., 21.

menciptakan hubungan yang adil dan bertanggung jawab antara penyedia layanan dan pengguna.²⁷

Serangan siber yang terjadi terhadap nasabah bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan, bank memegang peranan penting dalam memastikan agar hak-hak konsumen terlindungi secara maksimal. Dalam praktiknya, bank tidak hanya memberikan layanan, tetapi juga mengelola risiko, termasuk risiko keamanan sistem informasi. Oleh karena itu, setiap kegagalan sistem yang menyebabkan kebocoran data atau kerugian konsumen dapat dikategorikan sebagai bentuk kelalaian atau pelanggaran terhadap kewajiban hukum bank sebagai penyedia layanan.

Jika kebocoran data terjadi karena kelalaian dalam mengelola sistem keamanan informasi, maka Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dapat menjatuhkan sanksi administratif karena memiliki kewenangan kepada pihak bank, seperti pemberian denda, surat teguran, atau pembatasan dalam operasional bisnisnya.²⁸ Penerapan regulasi mengenai perlindungan hukum terhadap nasabah selaku konsumen sekaligus pengguna jasa keuangan hingga saat ini masih belum berjalan secara maksimal.

²⁷ Sasqia Putri Ramadhani Aulia Yudatining Ummi, Shabrina Alifah Pinasti, "Hukum Perlindungan Konsumen Dalam Produk Perbankan Digital," *Depositi: Jurnal Publikasi Ilmu Hukum* (2024): 116, <https://ifrelresearch.org/index.php/Depositi-widyakarya/article/view/4205/4412>. Diakses Jumat, 25 April 2025 Pukul 14.10

²⁸ Syafa Widya Annafa, "Tanggung Jawab Hukum Bank Dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah," *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik* 1, no. 6 (2024): 131, <https://ejurnal.kampusakademik.co.id/index.php/jmia/article/view/2885/2637>.

Dalam konteks ini, teori perlindungan konsumen menjadi sangat relevan karena mengingat pentingnya menjaga keamanan dan kerahasiaan data pribadi yang telah dipercayakan oleh nasabah kepada pihak bank. Ketika perlindungan tersebut gagal dilakukan, maka hak-hak nasabah atas privasi dan data mereka secara langsung telah dilanggar.²⁹ Perlindungan hukum terhadap konsumen diatur dalam UUPK, pada Pasal 4 huruf a dan c, yang menyatakan konsumen berhak mendapatkan kenyamanan, keamanan, dan keselamatan dalam penggunaan barang dan/atau jasa, serta berhak memperoleh informasi yang tepat, jelas, dan jujur mengenai kondisi serta jaminan dari barang dan/atau jasa yang ditawarkan.

Dalam konteks layanan perbankan, hak ini dapat diartikan sebagai hak nasabah untuk memperoleh perlindungan atas data-data pribadinya yang digunakan dalam transaksi digital. Selanjutnya, Pasal 7 huruf c dan f juga mengatur kewajiban pelaku usaha, Termasuk bank sebagai pelaku usaha di sektor jasa keuangan, berkewajiban memastikan bahwa barang dan/atau jasa yang disediakan telah memenuhi ketentuan yang berlaku, serta bertanggung jawab memberikan kompensasi, ganti rugi, dan/atau penggantian apabila terjadi kerugian akibat penggunaan barang dan/atau jasa tersebut.

²⁹ Tika Ervina, "Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank Dari Cyber Crime," *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam* VIII, no. 1 (2023): 1–19, https://digitallib.iainkendari.ac.id/id/eprint/3144/1/JURNAL_TIKA_ERVINA.pdf. Diakses Jumat, 25 April 2025 Pukul 14.19

Ketika terjadi pembobolan rekening atau kebocoran data pribadi nasabah, pihak yang paling terdampak tentu adalah konsumen itu sendiri. Kerugian yang dialami tidak hanya bersifat material berupa hilangnya dana, tetapi juga bersifat immaterial, seperti terganggunya rasa aman, stres psikologis, dan hilangnya kepercayaan terhadap lembaga keuangan. Oleh sebab itu, penting bagi sistem hukum memastikan untuk setiap nasabah yang dirugikan mendapatkan akses terhadap mekanisme pemulihan hak yang efektif. Dalam kasus, kebocoran data pribadi nasabah ini. Dengan demikian, UUPK tetap dapat dijadikan sebagai dasar normatif dalam menjamin hak nasabah atas keamanan dan privasi informasi pribadinya.

Perlindungan data pribadi nasabah sebagai konsumen jasa keuangan juga dijamin dalam Nomor 1/POJK.07/2013 tentang UUPK, yang menegaskan bahwa lembaga jasa keuangan wajib menjaga kerahasiaan dan keamanan data nasabah. Dalam peraturan tersebut dinyatakan secara eksplisit bahwa penyelenggara layanan keuangan harus melindungi informasi konsumen dari penyalahgunaan atau kebocoran data, sebagai bagian dari prinsip perlindungan konsumen yang mencakup transparansi, keadilan, dan tanggung jawab.

Namun Peraturan Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan tersebut telah diperbarui dalam tersebut telah diperbarui dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di

Sektor Jasa Keuangan merupakan instrumen penting yang berperan dalam memperkuat serta meningkatkan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah perbankan, khususnya di tengah pesatnya perkembangan transformasi digital. Dalam Pasal 2 ayat (2) huruf c disebutkan bahwa perlindungan konsumen mencakup prinsip perlindungan terhadap kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi konsumen.

Selanjutnya, Pasal 21 ayat (1) mewajibkan Lembaga Jasa Keuangan (LJK) untuk menjaga kerahasiaan, memastikan keutuhan, serta menjamin ketersediaan data milik nasabah, sekaligus mencegah agar data tersebut tidak disalahgunakan. Ketentuan ini ditegaskan kembali dalam Pasal 22, yang menyatakan pelaku usaha di sektor jasa keuangan tidak diperkenankan memberikan data maupun informasi konsumen kepada pihak lain tanpa persetujuan terlebih dahulu dari konsumen, kecuali apabila terdapat ketentuan lain yang secara khusus diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Ketentuan-ketentuan tersebut menunjukkan bahwa OJK diberikan tanggung jawab utama untuk menjaga sistem keuangan tetap stabil dan berjalan dengan baik, sambil tetap melindungi hak-hak konsumen dan mendorong keterbukaan serta tanggung jawab dari lembaga-lembaga keuangan.³⁰ Dalam upaya memperkuat perlindungan

³⁰ Bella Ramanda et al., "Otoritas Jasa Keuangan," *MANTAP: Journal of Management Accounting, Tax and Production* 2, no. 2 (2024): 360, <https://rayyanjournal.com/index.php/mantap/article/view/2709/pdf>. Diakses Jumat, 25 April 2025 Pukul 15.26 WIB

konsumen, kepastian hukum dan transparansi prosedur penanganan pengaduan menjadi kunci. Konsumen harus diberikan informasi yang jelas mengenai hak-haknya serta mekanisme yang dapat ditempuh apabila terjadi permasalahan, termasuk kebocoran data. Selain itu, lembaga jasa keuangan wajib menyediakan sarana pengaduan yang mudah diakses dan merespons setiap laporan secara cepat dan bertanggung jawab.

Selanjutnya terdapat pada semua ketentuan tersebut menjadi sangat penting dalam konteks penyelenggaraan layanan digital, dengan kondisi data nasabah yang disimpan dan diolah melalui sistem elektronik, memiliki kerentanan terhadap serangan siber. Oleh karena itu, apabila terjadi kebocoran data pribadi akibat kelalaian pihak bank dalam menerapkan sistem keamanan yang memadai, maka hal tersebut dapat dianggap sebagai bentuk pelanggaran terhadap prinsip perlindungan konsumen sebagaimana diatur dalam POJK ini.

2. Teori Hukum Pelindungan Data Pribadi

Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi (UU PDP) sudah diresmikan, serta berlangsung mulai sejak tanggal pengundangannya, pada tanggal 17 Oktober 2022. Dalam Undang-Undang ini terdiri oleh 26 bab dan 76 Pasal yang mengatur berbagai aspek terkait perlindungan data pribadi, termasuk hak-hak pihak yang bersangkutan, prosedur pengolahan data pribadi, kewajiban pengendali data dan pemroses data, larangan tertentu, serta sanksi administratif dan pidana yang dapat

dikenakan terhadap setiap pihak yang melanggar ketentuan perlindungan data pribadi.³¹

Teori perlindungan data didasarkan pada prinsip bahwa setiap individu memiliki hak untuk mengendalikan data pribadi mereka. Data pribadi merupakan bagian dari hak atas privasi yang dimiliki setiap orang dan harus dilindungi dari segala bentuk penyalahgunaan dan akses yang tidak sah.³²

Hak atas privasi atau *privacy right* termasuk dalam bagian dari hak-hak dasar. Meskipun tidak tergolong sebagai hak asasi manusia yang bersifat mutlak, perlindungan hukum terhadap hak privasi tetap memegang peranan penting, terutama di tengah perkembangan ekonomi digital saat ini.³³ Seiring dengan meningkatnya pemanfaatan teknologi digital dalam aktivitas sehari-hari, seperti penggunaan media sosial, layanan perbankan *online*, dan transaksi daring lainnya, maka perlindungan hak privasi menjadi semakin penting. Data pribadi merupakan bagian integral dari hak atas privasi yang harus dijaga dari akses ilegal dan penyalahgunaan, penyebaran data pribadi secara tidak sah dapat mengakibatkan pelanggaran terhadap privasi individu, yang

³¹ Ni Made Puspasutari Ujjanti Ni Made Dwi Gayatri Putri, Ni Luh Made Mahendrawati, "Perlindungan Hukum Terhadap Data Rekam," *Jurnal Preferensi Hukum* 5, no. 2 (2022): 243, <https://ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/juprehum/article/view/8087>.

³² Jonathan Elkana Soritua Aruan, "Perlindungan Data Pribadi Ditinjau Dari Teori Perlindungan Hukum Dan Teori Perlindungan Hak Atas Privasi," *Jurnal Globalisasi Hukum* 1, no. 1 (2024): 6, <https://ejournal.trisakti.ac.id/index.php/globalisasihukum/article/view/19499>. Diakses Jumat, 25 April 2025 Pukul 15.33 WIB

³³ James B. Tschen-Emmons, "CHARTER OF FUNDAMENTAL RIGHTS OF THE EUROPEAN UNION," *Artifacts From Medieval Europe* (2023): Pasal 8, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:C2012/326/02>. Diakses Jumat, 16 Mei 2025, Pukul 19.44

pada hakikatnya hal tersebut termasuk sebagai pelanggaran terhadap hak privasi yang melekat pada setiap individu.³⁴

Hak atas pribadi juga diatur pada hukum internasional, dalam Pasal 8 ayat (1) Konvensi Eropa tentang Hak Asasi Manusia (ECHR), yang menyatakan bahwa, "setiap orang berhak atas penghormatan terhadap kehidupan pribadi atau keluarganya, rumah tangganya dan surat-menyurat." Hukum internasional menjamin bahwa tidak ada seorang pun yang boleh menjadi sasaran gangguan sewenang-wenang terhadap urusan pribadi, keluarga, tempat tinggal, maupun komunikasi pribadinya, serta tidak boleh menjadi korban serangan terhadap kehormatan dan nama baiknya.³⁵

Data pribadi yang melekat pada individu merupakan bagian dari hak dasar yang wajib dilindungi oleh hukum guna mencapai tujuan hukum, yakni keadilan, kepastian, dan kemanfaatan. Sejalan dengan pemikiran Gustav Radbruch, hukum seharusnya mampu memberikan perlindungan terhadap hak-hak dasar manusia yang dirugikan oleh tindakan pihak lain.³⁶

Dalam konteks penggunaan sistem elektronik, seperti dalam layanan perbankan digital, bank sebagai penyelenggara sistem elektronik berkewajiban untuk menjaga keamanan, keakuratan, dan

³⁴ Dermawan et al., "Proteksi Hukum Dalam Peretasan (Pencurian) Data Pribadi Nasional," 355–356.

³⁵ Aruan, "Perlindungan Data Pribadi Ditinjau Dari Teori Perlindungan Hukum Dan Teori Perlindungan Hak Atas Privasi," 7.

³⁶ Ichsan Muhajir, "Jurnal Ilmiah Dunia," *Jurnal Ilmiah Dunia Hukum* 4, no. 2528–6137 (2019): 106, <https://jurnal.untagsmg.ac.id/index.php/duniahukum/article/view/1993/1438>.

kerahasiaan data nasabah. Tanggung jawab tersebut sejalan dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen dalam penyelenggaraan jasa keuangan, di mana PUJK wajib menggunakan teknologi informasi yang andal dan melakukan pengecekan keamanan data pribadi secara berkala.³⁷

Lebih lanjut, dalam era digital saat ini, data pribadi memiliki nilai strategis dan ekonomi yang tinggi. Kondisi ini menjadikan data pribadi sebagai sasaran utama para pelaku kejahatan siber. Menurut Kemal Idris Balaka, "ancaman kejahatan siber dalam sektor perbankan berpotensi menimbulkan kerugian besar baik bagi pihak bank maupun nasabah, karena informasi pribadi nasabah merupakan target utama dalam tindak kejahatan tersebut."³⁸ Dengan demikian, perlindungan terhadap data pribadi bukan hanya penting dari perspektif individu, tetapi juga vital untuk menjaga kepercayaan terhadap institusi keuangan dan stabilitas ekonomi nasional.

Perlindungan hukum terhadap data pribadi di Indonesia saat ini diatur dalam berbagai regulasi penting. UU PDP secara khusus mengatur hak dan kewajiban dalam proses data pribadi yang menjadi landasan. Selain itu, aspek perlindungan data juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik *jo* Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 pada Pasal 26 ayat

³⁷ Republik Indonesia, "Peraturan OJK No.16 Tahun 2022," no. 19 (2022): Loc.cit Pasal 11 ayat (5), hlm. 9–10, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/227355/peraturan-ijk-no-6poj072022-tahun-2022>.

³⁸ Idris Balaka, Loc.cit., 110.

(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,” pasal ini menjadi landasan hak subjek data pribadi atas persetujuan sebelum datanya digunakan. Serta terdapat juga dalam Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 20 Tahun 2016 tentang Perlindungan Data Pribadi dalam Sistem Elektronik, yang merupakan salah satu regulasi turunan UU ITE sebelum hadirnya UU PDP, yang secara khusus mengatur teknis perlindungan data pribadi dalam layanan berbasis elektronik. Ketentuan-ketentuan ini menekankan pentingnya keamanan, keakuratan, serta kerahasiaan data pribadi, baik yang dikelola oleh sektor publik maupun swasta.

Urgensi perlindungan data pribadi semakin nyata dengan meningkatnya ancaman kejahatan siber yang menasar sektor perbankan dan sektor digital lainnya. Oleh karena itu, kewajiban dimaksud sejalan dengan penerapan perlindungan data pribadi dalam aktivitas menjamin privasi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan jasa keuangan.³⁹

3. Teori Tanggung Jawab Hukum

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), tanggung jawab diartikan sebagai kewajiban untuk menanggung segala sesuatu

³⁹ Najmaa Shiba, “Pentingnya Privasi Dan Keamanan Data Pribadi Di Era Digital,” *Teknologi Informasi* 3 (2023): 398, <https://journal.aripafi.or.id/index.php/jmpai/article/view/1150/1506>.

apabila terjadi hal-hal yang menjadi tugas atau kewajibannya. Sementara itu, dalam kamus bahasa hukum, tanggung jawab dipahami sebagai keharusan bagi seseorang untuk mempertanggungjawabkan tindakannya, yang berkaitan dengan aspek etika atau moral dalam melakukan suatu perbuatan.⁴⁰ Namun menurut Hans Kelsen, tanggung jawab hukum hanya dapat ditentukan oleh sistem hukum itu sendiri, sehingga berbeda dengan kewajiban dalam konteks moral. Pertanggungjawaban dengan prinsip perlindungan konsumen di sektor jasa keuangan.

Dengan demikian, pertanggungjawaban menjadi aspek krusial karena sanksi dijatuhkan sebagai akibat dari pelanggaran yang dilakukan oleh individu berdasarkan sistem hukum yang berlaku. Berdasarkan pada konsep tersebut, tanggung jawab hukum muncul berlandaskan pada prinsip bahwa setiap subjek hukum dalam masyarakat berkewajiban menanggung akibat dari setiap perbuatan hukum yang dilakukan, baik yang melanggar hak pihak lain maupun yang menimbulkan kerugian. Jika tidak dilaksanakan akan muncul adanya aturan hukum yang memberikan ancaman sanksi.

Menurut Kemal Idris Balaka, "keamanan data nasabah merupakan tanggung jawab penuh dari lembaga perbankan, mengingat pentingnya data pribadi sebagai aset dalam transaksi digital."⁴¹ Selain

⁴⁰ Andi Hamzah. 1986. Kamus Hukum. Jakarta: Ghalia Indonesia Prinsip, hal.60

⁴¹ Idris Balaka, Rahman Hakim, and Dwi Sulistyany, Loc.cit., 110.

itu, dalam perspektif hukum kontemporer, tanggung jawab juga meliputi aspek *due diligence*, Prinsip ini dimaksudkan untuk menjamin bahwa pihak bank menjalankan proses verifikasi secara mendalam terhadap nasabah guna mengenali dan mengurangi risiko yang berkaitan dengan aktivitas pencucian uang serta pendanaan terorisme.

Tahapan awal *due diligence* mencakup pengumpulan data nasabah, seperti identitas diri, tempat tinggal, dan asal-usul dana.⁴² Dalam pencegahan risiko, pelaku usaha tidak cukup hanya bereaksi terhadap pelanggaran, tetapi harus mampu membuktikan bahwa mereka telah melakukan segala tindakan yang wajar dan proporsional untuk mencegah terjadinya pelanggaran.

Pemantauan transaksi merupakan aspek penting dari penerapan prinsip *Due Diligence*. Bank harus menerapkan sistem yang dapat mendeteksi transaksi mencurigakan secara *real-time*. Teknologi analisis data dan algoritma digunakan untuk memantau pola transaksi dan mengidentifikasi aktivitas yang tidak biasa. Jika suatu transaksi melebihi batas tertentu atau menunjukkan pola yang mencurigakan, bank dapat melakukan investigasi lebih lanjut.⁴³ Hal ini menjadi penting dalam konteks pembuktian di ranah perdata dan administratif, terutama

⁴² Trio Bintang Pamungkas, "Penerapan Prinsip Due Diligence Dalam Mencegah Tindak Pidana Penerapan Prinsip Due Diligence Dalam Mencegah Tindak Pidana Pencucian Uang Di Bank," *Skripsi*, no. December (2024), https://www.researchgate.net/profile/Trio-Pamungkas-2/publication/387032592_Penerapan_Prinsip_Due_Diligence_dalam_Mencegah_Tindak_Pidana/links/675d25b12547a96a9233755e/Penerapan-Prinsip-Due-Diligence-dalam-Mencegah-Tindak-Pidana.pdf?origin=publication_det.

⁴³ *Ibid.*, 8.

ketika konsumen mengalami kerugian akibat kegagalan sistem atau kelalaian pengamanan data oleh penyedia layanan digital.

Dengan demikian, dalam konteks perlindungan data pribadi, setiap penyelenggara sistem elektronik wajib memastikan bahwa sistemnya aman dari berbagai bentuk ancaman, termasuk serangan siber. Tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam perlindungan data pribadi melibatkan berbagai aspek, mulai dari kewajiban untuk menjaga kerahasiaan data hingga memastikan bahwa data tersebut tidak disalahgunakan oleh pihak ketiga. Pelaku usaha diwajibkan untuk menerapkan langkah-langkah keamanan yang memadai, seperti enkripsi data, pengawasan akses, dan audit berkala untuk meminimalkan risiko kebocoran data⁴⁴

Dalam sistem hukum perdata Indonesia, tanggung jawab perdata dapat lahir dari dua sumber utama, yaitu wanprestasi dan perbuatan melanggar hukum, yang masing-masing memiliki ciri khas serta penerapan yang berbeda.⁴⁵ Tanggung jawab bank atas permasalahan yang timbul dari penggunaan layanan perbankan elektronik diatur dalam peraturan perundang-undangan yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang

⁴⁴ M. Ardan Aldika R.A Zainudin Hasan, Anisa Merti Ayu, Chinthia Dita M, Mayse Trisnawati, "PENAGGULANGAN TINDAK PIDANA PENIPUAN MELALUI TRANSFER MOBILE MBANKING," *Jurnal Humaniora, Sosial dan Bisnis* 15, no. 1 (2024): 475–482, <http://humanisa.my.id/index.php/hms/article/view/134/178>.

⁴⁵ Markus Suryoutomo, Mohammad Solekhan, and Sri Murni, "Tanggung Jawab Perdata Dalam Kasus Wanprestasi Dan Perbuatan Melawan Hukum Civil Liability in Cases of Default and Unlawful Acts," *Jurnal Kolaboratif Sains* 8, no. 4 (2025): 2019, <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS/article/view/7261/5272>.

Nomor 7 Tahun 1992 mengenai Perbankan, beserta ketentuan lain yang dikeluarkan oleh otoritas perbankan. Nasabah juga memiliki hak untuk menyampaikan pengaduan kepada lembaga yang berwenang atau mengajukan gugatan apabila bank tidak menjalankan kewajibannya.⁴⁶

Jika terjadi kegagalan, maka bank dapat dimintai pertanggungjawaban baik secara perdata, administratif, maupun pidana sesuai dengan tingkat kesalahannya. Dalam sistem hukum modern, muncul pula pendekatan *strict liability*, konsep *strict liability* merupakan bentuk pertanggungjawaban tanpa perlu adanya pembuktian unsur kesalahan, yang dikenakan terhadap kegiatan berisiko tinggi dan berpotensi menimbulkan kerugian meskipun telah dilakukan kehati-hatian maksimal.⁴⁷

Dalam praktiknya, tanggung jawab ini juga mencakup kewajiban untuk memberikan pemulihan kepada konsumen dalam bentuk kompensasi yang adil. Oleh karena itu, setiap pelaku usaha perlu memiliki kebijakan internal yang mengatur manajemen insiden dan prosedur penanganan sengketa yang transparan dan responsif. Jika sistem tanggap darurat tidak disiapkan dengan baik, maka kelalaian

⁴⁶ Rafi Danendra Prasantyo and Adhitya Widya Kartika, "Pertanggungjawaban Perdata Pihak Bank X Terhadap Penarikan Tunai Melalui Teller Tanpa Sepengetahuan Nasabah Dilihat Dari Perjanjian Pada Saat Permohonan Pembuatan Kartu ATM (Automatic Teller Machine)," *UNES Law Review* 5, no. 4 (2023): 3701–3702, <https://doi.org/10.31933/unesrev.v5i4>.

⁴⁷ Etheldreda E L T Wongkar, "Meninjau Kembali Strict Liability: Perkembangan Konseptual Dan Tantangannya Dalam Ajudikasi Lingkungan Di Indonesia," *Jurnal Pro Natura* 1 (2024): 3–4, <https://jurnal.ugm.ac.id/v3/Pro-Natura/article/view/13532>.

tersebut dapat dianggap sebagai pelanggaran terhadap perlindungan data pribadi.

Tanggung jawab hukum pelaku usaha dalam menjaga data pribadi konsumen telah diatur secara tegas dalam berbagai peraturan perundang-undangan di Indonesia. Setiap pelaku usaha diwajibkan untuk mengambil langkah preventif yang memadai guna melindungi data konsumen, termasuk dengan menerapkan teknologi keamanan yang mutakhir serta memastikan bahwa seluruh proses pengelolaan data sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Apabila terjadi pelanggaran, konsekuensinya bisa sangat serius, mulai dari pemberian sanksi administratif, tuntutan ganti rugi secara perdata, hingga pencabutan izin operasional. Lebih dari itu, menjaga kepercayaan konsumen merupakan hal yang krusial, karena kegagalan dalam melindungi data pribadi dapat mencoreng citra perusahaan dan berujung pada penurunan loyalitas pelanggan.

Penerapan teori tanggung jawab hukum dalam analisis ini menjadi krusial untuk menentukan langkah hukum lanjutan yang dapat ditempuh oleh para pihak yang dirugikan. Mochtar Kusumaatmadja berpendapat bahwa keberadaan hukum yang memadai tidak bisa semata-mata dipahami sebagai sekumpulan asas maupun kaidah. tetapi juga harus mencakup lembaga dan proses penerapannya dalam

masyarakat, agar benar-benar hidup dan berfungsi secara nyata.⁴⁸ Selama ini, perlindungan data pribadi di Indonesia selama ini masih bersifat sektoral dan tersebar pada berbagai lembaga sesuai lingkup sektornya, seperti OJK di bidang perbankan. Hal ini menimbulkan tumpang tindih kewenangan serta tidak optimalnya perlindungan yang menyeluruh terhadap data pribadi.⁴⁹

Dalam praktiknya, tanggung jawab hukum atas perlindungan data pribadi dapat berbentuk tanggung jawab perdata, pidana, maupun administratif, tergantung pada sifat dan dampak pelanggaran yang terjadi. Tanggung jawab perdata muncul apabila terjadi kerugian yang dapat dituntut melalui gugatan ganti rugi. Sementara itu, tanggung jawab pidana terdapat sanksi apabila terdapat unsur kesengajaan dalam penyalahgunaan data, misalnya melalui pengungkapan yang tidak sah atau pemanfaatan data pribadi untuk kepentingan yang bertentangan dengan hukum.⁵⁰ Menurut Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi

⁴⁸ Lilik Mulyadi, "Teori Hukum Pembangunan Prof. Dr. Mochtar Kusumaatmadja, S.H., LI.M.," *Jurnal Hukum Indonesia* 8, no. 2 (2009): 6, https://badilum.mahkamahagung.go.id/upload_file/img/article/doc/kajian_deskriptif_analitis_teor_i_hukum_pe_mangunan.pdf.

⁴⁹ Rosa Aqilah, Deli Waryenti, and Pipi Susanti, "Tanggung Jawab Negara Mengenai Pelindungan Data Pribadi Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi," *Kajian Deskriptif Analitis* 23, no. 2 (2024): 164–165, https://badilum.mahkamahagung.go.id/upload_file/img/article/doc/kajian_deskriptif_analitis_teor_i_hukum_pe_mangunan.pdf.

⁵⁰ Muhammad Toha Ingratubun Fransiscus Xaverius Watkat and Muhammad Hafiz Ingsaputro Arie Tri Hartantyo, "Pertanggungjawaban Pidana Pengendali Data Pribadi Terhadap Kebocoran Data Pribadi," *Jurnal Hukum Ius Publicum* 5 (2024): 187, <https://journal.umelmandiri.ac.id/ojs/index.php/jiu/article/view/175/105>.

mengancam pelanggaran data pribadi dengan pidana penjara hingga enam tahun atau denda hingga enam miliar rupiah."⁵¹

Akibat hukum yang dapat timbul terhadap nasabah bank akibat serangan siber oleh oknum yang menyebabkan kebocoran data nasabah tidak hanya terbatas pada tanggung jawab internal, tetapi juga dapat berujung pada penerapan sanksi hukum oleh regulator. Berdasarkan ketentuan dalam UU PDP, bank sebagai pengendali data pribadi wajib menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Apabila ditemukan adanya kelalaian dalam penerapan standar keamanan yang menyebabkan kebocoran, maka bank dapat dikenakan sanksi administratif berupa teguran tertulis, penghentian sementara kegiatan.⁵²

Sanksi hukum terhadap bank tidak hanya berasal dari pemerintah ataupun melalui lembaga seperti OJK dan Kementerian Kominfo, tetapi juga dapat berasal dari pihak nasabah. Nasabah yang merasa dirugikan akibat kebocoran data berhak untuk mengajukan gugatan perdata berdasarkan ketentuan Pasal 1365 KUHPerdata tentang perbuatan melanggar hukum.⁵³ Dengan demikian, penerapan prinsip kehati-hatian dalam pengelolaan data pribadi di sektor perbankan,

⁵¹ Norhalida, "Penerapan Sanksi Hukum Terhadap Pelanggaran Data Pribadi Berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Perlindungan Data Pribadi" (2024): 65, <https://idr.uin-antasari.ac.id/27176/>.

⁵² Republik Indonesia, "Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi," *Introduction to Turkish Business Law*, no. 016999 (2022): 57-60, Diakses Rabu, 17 Mei 2025 Pukul 20.35 WIB, <https://peraturan.bpk.go.id/Details/229798/uu-no-27-tahun-2022>.

⁵³ Sahat Maruli Tua Situmeang, "Penyalahgunaan Data Pribadi Sebagai Bentuk Kejahatan Sempurna Dalam Perspektif Hukum Siber," *Jurnal Kertha Semaya* 27, no. 1 (2021): 1126, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/kerthasemaya/article/download/97921/49269>.

mengingat kompleksitas dan beratnya akibat hukum yang mungkin timbul.

Teori tanggung jawab hukum tidak hanya relevan dalam memberikan landasan normatif terhadap pelanggaran data pribadi, tetapi juga menjadi alat ukur bagi pengadilan maupun lembaga pengawas dalam menilai tingkat kesalahan dan kelalaian pelaku usaha. Dalam ranah digital, pendekatan tanggung jawab ini harus terus berkembang untuk merespons risiko-risiko baru yang muncul seiring kemajuan teknologi. Sebab itu, penting bagi sistem hukum Indonesia untuk terus memperkuat mekanisme tanggung jawab ini, baik dari aspek regulasi, institusi pengawasan, maupun pemulihan hak korban.

4. **Teori Prudential Principle**

Prinsip kehati-hatian atau *Prudential Principle* merupakan salah satu asas penting dalam praktik hukum ekonomi dan keuangan, khususnya dalam sektor perbankan. Prinsip kehati-hatian sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 *jo* Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 2 menjelaskan bahwa, “Perbankan Indonesia dalam melaksanakan usahanya berasaskan demokrasi ekonomi dengan menggunakan prinsip kehati-hatian.”

Menekankan kegiatan perbankan tidak semata-mata diarahkan pada perolehan *profit*, melainkan juga wajib berlandaskan prinsip-prinsip keadilan social, serta pemerataan akses terhadap ekonomi.

Dalam kaitannya dengan prinsip kehati-hatian, bank wajib menjalankan seluruh aktivitas operasionalnya.

Prinsip kehati-hatian juga ditetapkan dalam Pasal 3 UU ITE dan mewajibkan setiap penyelenggara sistem elektronik, baik korporasi maupun pemerintah, untuk menerapkan akuntabilitas sistem elektronik, yang berarti harus andal, aman, dan bertanggung jawab. Prinsip ini mengharuskan setiap penyelenggara sistem elektronik, baik dari kalangan korporasi maupun instansi pemerintah, untuk menerapkan akuntabilitas terhadap sistem elektronik yang digunakan.

Hal ini mencakup kewajiban untuk memastikan sistem tersebut andal, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan. Prinsip ini mengharuskan setiap lembaga keuangan untuk bertindak secara hati-hati dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, guna meminimalkan risiko yang dapat merugikan nasabah maupun institusi itu sendiri.⁵⁴ Dalam konteks hukum, prinsip ini digunakan sebagai standar untuk menilai apakah suatu tindakan atau kelalaian dapat dikategorikan sebagai bentuk pelanggaran tanggung jawab hukum.

Pengelolaan risiko yang efektif merupakan kunci dalam pelaksanaan prinsip kehati-hatian, karena hal ini berperan besar dalam mencegah terjadinya kerugian yang dapat mengganggu stabilitas bank. Dalam konteks penelitian ini, manajemen risiko yang andal menjadi

⁵⁴ Ni Putu Riyani Kartika Sari, "Prinsip Kehati-Hatian Dalam Penyelenggaraan Sistem Elektronik Dalam Upaya Perlindungan Data Pribadi Di Indonesia," *Jurnal Aktual Justice* 6, no. 2 (2021): 134, <https://ojs.unr.ac.id/index.php/aktualjustice/article/view/549>.

sangat krusial, khususnya dalam menghadapi ancaman pembobolan rekening dan kebocoran data pribadi nasabah.⁵⁵ Ketika prinsip kehati-hatian diabaikan, kelalaian institusi perbankan dalam mengidentifikasi dan merespons risiko digital dapat berujung pada pertanggungjawaban hukum, baik secara keperdataan maupun administratif.

Kasus pembobolan rekening yang terjadi dalam prinsip kehati-hatian seharusnya menjadi dasar dalam sikap dan tindakan bank ketika menghadapi laporan dari nasabah tentang dugaan akses tidak sah terhadap *mobile banking*. Kegagalan pihak bank dalam mendeteksi adanya aktivitas mencurigakan, lambatnya respon dalam memproses permintaan pemblokiran, serta tidak adanya sistem pengamanan berlapis terhadap transaksi masif dalam waktu singkat menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian tidak diterapkan secara maksimal.

Menurut prinsip ini, setiap bank berkewajiban untuk membangun sistem manajemen risiko yang andal guna mencegah terjadinya kerugian terhadap nasabah, termasuk risiko akibat kejahatan siber, rekayasa sosial, atau penyalahgunaan data. Prinsip ini menjadi dasar filosofi sistem perbankan nasional dan dikuatkan kembali pada Pasal 29 ayat (2) UU Perbankan terkait kewajiban operasional bank.

Berdasarkan Pasal 11 ayat (5) POJK Nomor 6/POJK.07/2022 Tentang Perlindungan Konsumen dan Masyarakat di Sektor Jasa

⁵⁵ Indra Syafii and Saparuddin Siregar, "Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS) Manajemen Risiko Perbankan Syariah," *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)* (2020): 662–665, <https://prosiding.seminar-id.com/index.php/sainteks>.

Keuangan, PUJK diwajibkan melakukan pengecekan kelayakan dan/atau keamanan secara berkala terhadap sistem teknologi informasi yang digunakan untuk mengelola data pribadi konsumen. Kewajiban ini mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian dalam perlindungan data digital oleh sektor jasa keuangan.

Oleh karena itu, dengan menggunakan *Prudential Principle*, analisis dalam penelitian ini dapat menilai tanggung jawab bank. Bank sebagai pelaku usaha jasa keuangan tidak hanya wajib memberikan layanan, tetapi juga menjamin keamanannya. Ketika terjadi pelanggaran atau kerugian akibat kelalaian dalam menjalankan prinsip kehati-hatian, maka tanggung jawab hukum, baik secara keperdataan maupun administratif, harus dikaji sesuai dengan ketentuan yang berlaku, termasuk berdasarkan UU PDP.

Dengan demikian, Prinsip kehati-hatian berperan sebagai tolok ukur dalam upaya pencegahan atau tindakan preventif. Sebenarnya, prinsip ini sudah menjadi landasan utama dalam operasional perbankan, di mana setiap kegiatan yang dijalankan harus mengacu pada kehati-hatian. Namun, yang tak kalah penting adalah penerapan prinsip ini dalam konteks yang lebih luas, yakni sebagai upaya untuk mencegah berbagai potensi risiko serta kemungkinan-kemungkinan yang dapat

menimbulkan kerugian bagi nasabah, khususnya yang berkaitan dengan aktivitas seperti transaksi dan kegiatan perbankan lainnya.⁵⁶

Prinsip kehati-hatian menjadi fondasi penting dalam membangun sistem perlindungan hukum yang komprehensif terhadap data pribadi nasabah perbankan. Prinsip ini memberikan dasar yang kuat untuk mengevaluasi tanggung jawab perdata maupun administratif dari institusi perbankan dalam kasus pelanggaran perlindungan data.

5. *Teori 5C Principle*

Teori ini memberikan pandangan lain dalam prinsip kehati-hatian, meskipun awalnya digunakan dalam konteks analisis kelayakan kredit. *5C principle* dikembangkan sebagai kerangka evaluasi risiko kredit, namun seiringnya waktu, prinsip ini tidak hanya dipakai dalam kredit, tapi juga dalam konteks manajemen risiko operasional dan kehati-hatian umum bank.

Teori *5C Principle* juga relevan diterapkan dalam konteks tanggung gugat bank terhadap nasabah, terutama ketika terjadi pembobolan rekening yang melibatkan kelemahan sistem keamanan dan kelalaian dalam pengelolaan data pribadi. Menilai kehati-hatian bank berarti melihat apakah sistem dan prosedur yang digunakan sudah layak secara operasional, serta bank harus tetap bertanggung jawab secara

⁵⁶ Vina Alvian Romdani, Rahmadi Indra Tektora, "Analisis Yuridis Kasus Card Trapping Pada Nasabah BNI Dalam Perspektif Hukum Perdata," 96.

hukum jika sistem tersebut gagal dan merugikan nasabah. Uraian mengenai kelima prinsip tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a) *Character*

Character mencerminkan moral, kepribadian, serta sikap individu dari calon nasabah yang mengajukan fasilitas kredit. Penilaian terhadap karakter bertujuan untuk menilai sejauh mana kesungguhan dan niat baik calon nasabah dalam menjalankan kewajiban pelunasan kreditnya. Aspek ini menjadi salah satu faktor yang paling krusial dalam proses analisis karena meskipun calon nasabah memiliki kemampuan finansial, tanpa disertai itikad baik, ia tetap berpotensi menimbulkan masalah bagi pihak bank di kemudian hari.⁵⁷ Terdapat berbagai langkah yang dapat diambil oleh pihak bank guna memperoleh pemahaman yang lebih jelas mengenai karakter calon nasabah, antara lain:

- 1) Melakukan penelusuran terhadap riwayat hidup calon nasabah untuk mengetahui latar belakang pribadinya.
- 2) Melakukan verifikasi data melalui wawancara langsung guna menggali informasi yang lebih mendalam.
- 3) Menilai reputasi calon nasabah di lingkungan tempatnya menjalankan usaha sebagai indikator kredibilitas.

⁵⁷ Meutea Saraswati, *Penerapan Penilaian Prinsip 5C Sebagai Upaya Untuk Mencegah Terjadinya Pembiayaan Bermasalah*, Skripsi, Universitas Brawijaya, 2018, 41, [https://repository.ub.ac.id/eprint/166072/1/Meutea Saraswati.pdf](https://repository.ub.ac.id/eprint/166072/1/Meutea%20Saraswati.pdf).

- 4) Melakukan *BI Checking* dan meminta referensi dari bank lain untuk mengetahui rekam jejak kredit sebelumnya.
- 5) Menggali informasi atau melakukan *trade checking* melalui asosiasi usaha tempat calon nasabah bernaung.
- 6) Menelusuri gaya hidup serta hobi calon nasabah sebagai cerminan tanggung jawab dan pola perilaku dalam mengelola keuangan.

Penilaian karakter nasabah tidak hanya penting untuk menilai moral dan reputasi pribadi, tetapi juga menjadi indikator awal sejauh mana institusi keuangan menerapkan prinsip kehati-hatian secara menyeluruh. Prinsip *Character* dalam kerangka 5C tidak hanya mencerminkan integritas dan reputasi individu debitur, tetapi dalam konteks manajemen risiko perbankan modern, juga mencerminkan integritas institusi keuangan dalam membangun dan menjalankan sistem yang aman dan bertanggung jawab. Penilaian karakter menjadi bagian dari upaya *preventif* dalam menghindari risiko operasional dan sistemik.

b) *Capacity*

Aspek *capacity* dalam prinsip 5C digunakan untuk menilai sejauh mana kemampuan nasabah dalam memenuhi kewajibannya kepada bank. Penilaian ini tidak hanya mencakup kondisi keuangan usaha nasabah melalui analisis rasio keuangan, tetapi juga mencakup kemampuan manajerial yang dapat diketahui melalui

wawancara langsung. Dalam konteks manajemen risiko, analisis terhadap kapasitas nasabah menjadi langkah krusial untuk mencegah potensi kerugian yang mungkin timbul akibat kegagalan pembayaran atau kelalaian operasional.

Penerapan prinsip *capacity* oleh bank mencerminkan upaya kehati-hatian, termasuk dalam menilai kelayakan sistem dan prosedur internal sebelum memberikan akses ke layanan digital.⁵⁸ Dengan demikian, apabila terjadi kasus pembobolan rekening atau kerugian yang ditimbulkan oleh kelemahan sistem, perlu ditelaah sejauh mana pihak bank telah melakukan evaluasi menyeluruh terkait aspek kapasitas sebagai bagian dari tanggung jawab hukumnya terhadap nasabah.

Capacity dalam prinsip 5C modern menyoroti kapasitas teknis dan operasional institusi untuk menjalankan sistem dengan andal dan aman. Pada sektor perbankan digital, kemampuan ini meliputi uptime sistem, keamanan siber, serta ketaatan terhadap regulasi perlindungan data. “*System uptime affects cyber security at digital banks; and regulatory compliance affects cyber security in digital banks,*” yang berarti bahwa performa sistem dan kepatuhan

⁵⁸ Nur Khoiriyah Rohmawati and Dahruji, “Mitigasi Risiko Non Performing Financing Produk Perbankan Dengan Prinsip 5C,” *Journal of Business and Economics Research (JBE)* 5, no. 3 (2024): 440, <https://ejournal.seminar-id.com/index.php/jbe/article/view/5955>.

regulasi merupakan pilar utama dalam menjaga keamanan data dan stabilitas operasional bank digital.⁵⁹

Efektivitas manajemen risiko operasional bergantung pada perencanaan keamanan sistem dan persepsi manajerial terhadap risiko yang akurat. Oleh karena itu, dalam konteks kehati-hatian dan perlindungan nasabah, *capacity* menjadi indikator utama sejauh mana bank mampu mencegah terjadinya insiden seperti pembobolan rekening atau kebocoran data.

c) *Capital*

Capital dalam prinsip 5C modern mengacu pada modal internal dan sumber daya yang dialokasikan institusi untuk mendukung keamanan sistem, mitigasi risiko operasional, dan kesiapan respons terhadap insiden digital. Saat ini, aturan tentang permodalan bank telah diperbaiki dengan memasukkan komponen modal khusus untuk menghadapi risiko operasional, termasuk risiko serangan siber.

Artinya, bank wajib menyediakan cadangan modal yang cukup agar siap menghadapi ancaman seperti pembobolan rekening atau kebocoran data pribadi nasabah.⁶⁰ *“Basel Committee recommends banks maintain a capital buffer for operational risk*

⁵⁹ Wirawan Widjanarko, Adler Haymans Manurung, and Nera Marinda Machdar, “Operational Risk Management in Digital Banks: Challenges and Solutions,” *Dinasti International Journal of Economics, Finance & Accounting* 6, no. 1 (2025): 315–324.

⁶⁰ Jared Forman, “FORVIS_The-Basel-III-Endgame-Implications-for-Operational-Risk (1).Pdf,” n.d., 1–2, https://www.forvismazars.us/getattachment/eff4a617-80bc-4aa4-a7fc-81f00610af19/FORVIS_The-Basel-III-Endgame-Implications-for-Operational-Risk.pdf.

exposure based on business volumes,” menunjukkan bahwa semakin besar skala dan volume digitalisasi, semakin besar pula kebutuhan modal untuk merespons potensi risiko yang muncul dari kegagalan sistem, proses internal, dan ancaman siber⁶¹

Studi ini menegaskan bahwa bank secara proaktif mengambil lebih banyak risiko operasional dengan meningkatkan belanja teknologi demi bersaing dalam ekonomi digital. Dengan demikian, *capital buffer* bukan hanya instrumen keuangan, tetapi juga wujud dari prinsip kehati-hatian institusi dalam melindungi sistem dan data nasabah.

d) *Collateral*

Collateral biasanya dimaknai sebagai jaminan dalam transaksi kredit, namun dalam konteks ini dapat dimaknai sebagai bentuk perlindungan atau jaminan institusional terhadap risiko kerugian nasabah. *Collateral*, yang secara tradisional dipahami sebagai agunan untuk menjamin keamanan kredit.

Namun, dalam konteks manajemen risiko operasional dan perlindungan data bank digital, *Collateral* juga dapat dilihat sebagai aset keamanan digital dan kontrol *system integrity* seperti *firewalls*, enkripsi, dan cadangan data yang dijadikan jaminan terhadap kegagalan sistem atau serangan *cyber*.

⁶¹ Md Hamid Uddin et al., “Does Digital Transformation Matter for Operational Risk Exposure?,” *Technological Forecasting and Social Change* 197, no. August (2023): 2, <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2023.122919>.

Studi *Cyber Risk Assessment for Capital Management* memperkenalkan kerangka dua pilar, yaitu penilaian risiko siber dan pengelolaan modal untuk risiko siber, di mana mekanisme perlindungan digital diperlakukan sebagai *collateral* terhadap ancaman operasional bank perlu menyisihkan modal dan sumber daya sebagai jaminan efektif terhadap krisis siber.⁶²

Pendekatan keamanan berlapis (*defense-in-depth*) yang mencakup pengelolaan akses sistem, pemeriksaan internal, serta pengawasan terhadap pihak ketiga memiliki peran sebagai bentuk jaminan struktural dalam menjaga data nasabah dari ancaman eksternal.⁶³

Oleh karena itu, dalam konteks modern, elemen *Collateral* tidak lagi terbatas pada aset fisik, melainkan mencakup aset digital dan infrastruktur keamanan siber yang secara aktif difungsikan sebagai perlindungan terhadap potensi kerugian data maupun reputasi institusi. Pendekatan ini menjadi pengukuran nyata dari tanggung jawab institusional bank untuk membangun sistem yang tangguh dan terpercaya terhadap insiden keamanan dan pembobolan rekening.

e) Condition

⁶² Wing Fung Chong et al., “Cyber Risk Assessment for Capital Management,” *Journal of Risk and Insurance* 92, no. 2 (2025): 424–471, <https://arxiv.org/pdf/2205.08435>.

⁶³ Pallav Kaulwar Kumar, “Cybersecurity Risk Management in Financial Institutions: A Multi-Layered Approach to Safeguarding Data, Preventing Breaches, and Enhancing Regulatory Compliance” (2024): 3863–3877, <https://journal.esrgroups.org/jes/article/view/8275/5579>.

Condition mengacu pada kondisi eksternal, termasuk peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam penelitian ini, *condition* dikaitkan dengan diberlakukannya UU PDP, yang mengatur kewajiban pengendali data yang termasuk bank dalam melindungi data pribadi dan menetapkan sanksi jika terjadi kelalaian. Dengan demikian, kondisi hukum saat ini memperkuat tanggung jawab bank sebagai institusi yang wajib menjamin keamanan data dan transaksi nasabah.

Elemen *Condition* dalam prinsip 5C juga menekankan pentingnya kondisi operasional dan lingkungan teknologi tempat bank beroperasi. Laporan *European Banking Authority (EBA)* menyatakan bahwa transformasi digital telah menjadikan risiko siber dan sistemik sebagai pendorong terbesar dari risiko operasional, dengan 38 % bank mencatat kegagalan TI sebagai pemicu utama risiko operasional.⁶⁴ Kondisi ini mencerminkan bahwa sistem perbankan digital sangat rentan terhadap insiden seperti pembobolan rekening jika lingkungan teknologinya tidak dilengkapi dengan kontrol yang memadai dan pengawasan berkelanjutan.

Resapan *cyberthreat* yang terus berkembang memaksa institusi keuangan untuk memiliki framework ketahanan operasional

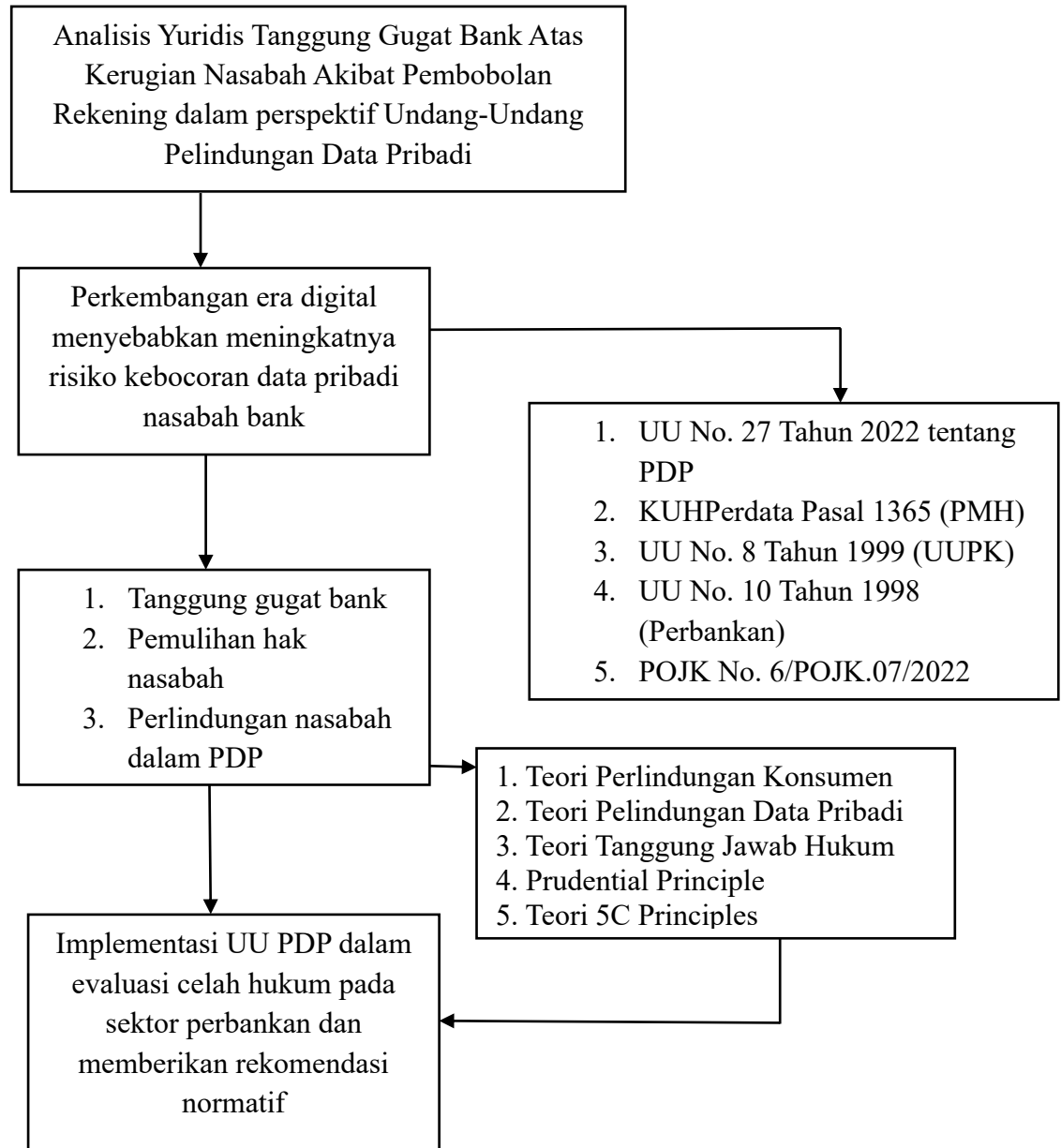
⁶⁴ Through The and Green Transition, *Development Co-Operation Report 2024*, 2024, 24, https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2024/07/development-co-operation-report-2024_b9cb300f/357b63f7-en.pdf.

digital (*digital operational resilience*), seperti yang diwajibkan oleh regulasi EU DORA 2022.⁶⁵ *Mework* ini mengatur agar bank mempertahankan kemampuan kesiapan, deteksi, respons, dan pemulihan terhadap gangguan, termasuk serangan siber. Dalam konteks pembobolan rekening, sistem dengan kondisi operasional yang *resilient* dapat mempercepat deteksi dini, membatasi dampak kebocoran data, dan memulihkan layanan secara cepat, sejalan dengan prinsip kehati-hatian dan perlindungan nasabah.

Penerapan teori *5C Principle* dalam perkembangan modern, fungsinya tidak lagi terbatas pada instrumen analisis kelayakan kredit, melainkan juga dimanfaatkan sebagai kerangka untuk menilai manajemen risiko operasional dan tanggung gugat bank atas pembobolan rekening nasabah. Melalui pendekatan teori *5C Principle* ini, dapat dinilai secara objektif sejauh mana kelima aspek tersebut dipenuhi oleh pihak bank, setiap elemen merepresentasikan aspek penting dari manajemen risiko, mulai dari integritas institusi, kesiapan teknis, alokasi modal keamanan, jaminan sistem, hingga kondisi regulatif yang secara keseluruhan mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian oleh bank.

⁶⁵ Paul Voigt and Verena Ritter-Döring, "Der Digital Operational Resilience Act," *Computer und Recht* 39, no. 2 (2023): 1-2 pasal 1 dan 2, <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2022/2554/oj/eng>.

B. Kerangka Pemikiran



Dalam era digital saat ini, aktivitas perbankan tidak terlepas dari penggunaan teknologi informasi yang kompleks, termasuk layanan *internet banking* dan *mobile banking*. Namun, perkembangan ini turut meningkatkan risiko terhadap kebocoran data pribadi nasabah, yang dapat dimanfaatkan oleh pihak tidak bertanggung jawab untuk membobol rekening. Hal ini menimbulkan persoalan hukum terkait siapa yang bertanggung jawab atas kerugian nasabah serta sejauh mana perlindungan hukum dapat diberikan.

Sebagai dasar yuridis, kajian ini juga mengacu pada beberapa peraturan lainnya, yaitu Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Pelindungan Data Pribadi, yang secara khusus mengatur hak-hak subjek data. Pasal 1365 Kitab Undang-Undang Hukum Perdata tentang Perbuatan Melanggar Hukum (PMH), yang dapat dijadikan dasar gugatan oleh nasabah. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (UUPK) dan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, memperkuat argument bahwa bank memiliki kewajiban perlindungan terhadap dana dan data nasabah. Serta Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) Nomor 6/POJK.07/2022 tentang Perlindungan Konsumen di Sektor Jasa Keuangan, memberikan pengawasan dan penyelesaian sengketa dalam praktik jasa keuangan. Seluruh regulasi ini dijadikan kerangka hukum untuk menilai tanggung gugat bank, bentuk perlindungan hukum terhadap nasabah, serta mekanisme pemulihan hak-hak nasabah yang mengalami kerugian.

Kerangka pemikiran ini dibangun berdasarkan fokus utama pada tiga aspek hukum yaitu, tanggung gugat bank, pemulihan hak nasabah, dan perlindungan nasabah terhadap data pribadi. Ketiga aspek ini saling berkaitan dalam menilai apakah bank dapat diminta pertanggungjawaban hukum apabila terjadi kegagalan sistem keamanan yang berdampak pada pembobolan rekening nasabah.

Dalam membedah permasalahan tersebut, digunakan beberapa teori sebagai pendekatan analisis. Teori perlindungan konsumen menjelaskan pentingnya perlindungan hak-hak nasabah sebagai pihak yang menggunakan jasa perbankan, termasuk hak atas rasa aman dan ganti rugi. Teori perlindungan data pribadi menekankan hak individu untuk mengendalikan informasi pribadinya serta kewajiban pengendali data, dalam hal ini bank, untuk menjaga keamanan dan kerahasiaan data tersebut. Selanjutnya, teori tanggung jawab hukum digunakan untuk mengkaji pertanggungjawaban bank jika terjadi kerugian nasabah akibat kelalaian, berdasarkan unsur-unsur perbuatan melanggar hukum. Prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) menjadi standar penting dalam operasional perbankan, yang apabila diabaikan dapat menimbulkan tanggung gugat. Terakhir, penelitian ini juga menggunakan pendekatan *5C Principle* (*Character, Capacity, Capital, Collateral, dan Condition*), yang meskipun awalnya diterapkan dalam analisis kredit, namun secara konseptual dapat dikembangkan sebagai alat ukur dalam menilai kesiapan dan tanggung jawab bank dalam mengelola risiko digital.

Dengan kerangka pemikiran ini, penelitian bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana implementasi Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi dapat digunakan sebagai instrumen perlindungan hukum bagi nasabah perbankan. Penelitian ini juga diharapkan dapat mengidentifikasi celah hukum yang masih ada, serta menyusun rekomendasi normatif terhadap perlindungan hukum konsumen dalam menghadapi risiko digital, khususnya dalam ranah jasa keuangan dan perbankan.

C. Penelitian Terdahulu

Dalam menyusun penelitian ini, penulis merujuk pada beberapa penelitian terdahulu yang relevan sebagai landasan akademik dan pembanding untuk memperkaya pembahasan. Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi penting dalam memahami perkembangan kajian mengenai perlindungan hukum terhadap data pribadi, tanggung jawab bank dalam sistem perbankan digital, serta implikasi yuridis terhadap pelanggaran hak-hak nasabah.

Kajian terhadap penelitian sebelumnya juga bertujuan untuk mengidentifikasi posisi penelitian ini dalam ranah keilmuan hukum. Dengan menelaah hasil-hasil studi yang telah ada, penulis dapat mengetahui sejauh mana topik ini telah dikaji, serta menemukan celah atau ruang yang masih belum banyak dieksplorasi oleh peneliti lain. Hal ini penting untuk menunjukkan orisinalitas dan urgensi dari penelitian yang sedang dilakukan.

Selain itu, perbandingan dengan penelitian terdahulu juga membantu dalam merumuskan pendekatan dan metode yang tepat. Penulis dapat menilai bagaimana metode yuridis normatif atau pendekatan studi kasus diterapkan dalam konteks serupa, serta bagaimana hasil dari penelitian tersebut dapat dijadikan referensi dalam mengembangkan analisis hukum yang mendalam terhadap permasalahan yang diangkat dalam skripsi ini. Dengan demikian, pemaparan terhadap penelitian terdahulu ini tidak hanya menunjukkan kontinuitas keilmuan, tetapi juga mempertegas kontribusi yang ingin diberikan oleh penelitian ini dalam membahas perlindungan data pribadi nasabah dan tanggung jawab hukum lembaga perbankan dalam era digital saat ini. Berikut contoh dari beberapa penelitian sebelumnya adalah:

Tabel 1. 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Rumusan Masalah	Hasil Penelitian
1.	Reza Aditya Pamuji, S.Sy. Universitas Islam Indonesia . 2017	Perlindungan Hukum bagi Nasabah dan Tanggung Jawab Bank terhadap Nasabah yang mengalami Kerugian (Studi Kasus Card Skimming)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana tanggung jawab bank atas kerugian nasabah akibat card skimming? 2. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah korban card skimming? 	Bank bertanggung jawab atas kerugian nasabah akibat card skimming apabila tidak terdapat unsur kelalaian dari nasabah dan dibuktikan melalui alat seperti rekaman CCTV. Perlindungan hukum didasarkan pada UU No. 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen, UU ITE, PBI, dan POJK tentang perlindungan konsumen sektor jasa keuangan. Bank wajib menjamin dana nasabah.

2.	Farizka Novaliana . UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. 2021	Tanggung Jawab Perbankan terhadap Pembobolan Rekening Nasabah Melalui Internet Banking	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana pengaturan pertanggungjawaban bank terhadap nasabah yang mengalami kerugian dalam transaksi Internet Banking? 2. bentuk-bentuk kerugian yang kemungkinan dialami nasabah ketika melakukan transaksi Internet Banking? 3. Bagaimana upaya hukum nasabah akibat terjadinya kerugian pada transaksi Internet Banking? 	Tanggung jawab bank terhadap kerugian nasabah akibat pembobolan rekening melalui internet banking belum diatur secara rinci dalam peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban bank masih merujuk pada Pasal 1365 KUH Perdata dan Pasal 21 UU ITE. Ia menemukan bahwa bentuk kerugian umumnya disebabkan oleh kejahatan siber seperti phishing dan malware, dan upaya hukum yang dapat ditempuh nasabah adalah melalui BPSK atau pengadilan. Perlindungan hukum masih belum optimal, khususnya dari aspek pencegahan.
3.	Grecynta Putri Kurniawan. Universitas PGRI Madiun. 2025	Analisis Yuridis Tanggung Gugat Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Pemobobolan Rekening Dalam Perspektif Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi	Analisis Yuridis Tanggung Gugat Bank Atas Kerugian Nasabah Akibat Pemobobolan Rekening Dalam Perspektif Undang-Undang Pelindungan Data Pribadi	Bank memiliki tanggung jawab hukum jika terbukti lalai dalam menjaga keamanan data nasabah. Dalam beberapa putusan, hakim menetapkan bahwa tanggung jawab bank tetap ada meskipun pelaku pembobolan adalah pihak ketiga, selama unsur kelalaian bank terbukti. UU PDP memperkuat posisi nasabah sebagai subjek data yang berhak atas perlindungan hukum, dan mengatur kewajiban serta sanksi bagi pengendali data.

				Penelitian ini juga menemukan bahwa pemulihan hak nasabah belum sepenuhnya efektif, karena beban pembuktian masih dominan berada di pihak korban atau nasabah.
--	--	--	--	--