

TANGGUNG JAWAB BANK SYARIAH INDONESIA LHOKSEUMAWE DALAM MELINDUNGI DATA NASABAH

Arina Nurfaza

IAIN Lhokseumawe

Email: arinanurfaza@gmail.com

Abstrak

Perlindungan terhadap keamanan data nasabah selama ini selain diatur oleh peraturan, juga diterapkan oleh pihak Bank, namun hanya ruang lingkup pada Bank konvensional, meskipun ada Bank yang sudah sistem syariah, namun sejak Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, akan sangat menarik sebagai lembaga keuangan yang baru dibentuk yang didalamnya terdiri dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri untuk mengkaji bagaimana peran dan fungsi Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe dalam melindungi data nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggung jawab BSI Lhokseumawe dalam melindungi data nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian mixed method research (MMR), dimana dalam penelitian ini langkah yang diambil adalah dengan menggabungkan pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tanggungjawab Bank Syariah Indonesia dalam menjaga data nasabah, selama ini dilakukan dengan terstruktur dan sesuai mekanisme, selain itu sesuai dengan petunjuk peraturan-perundang-undangan yang ada, baik Undang-undang Perbankan, Peraturan BI, maupun peraturan OJK, selain itu terkait dengan pandangan nasabah terhadap perlindungan datanya, dari hasil penelitian kualitatif dan kuantitatif diperoleh data bahwa nasabah berpandangan positif terhadap upaya bank Syariah Indonesia dalam melindungi data nasabahnya.

Kata Kunci: Tanggung Jawab, BSI, Perlindungan Data Nasabah.

Abstract

Protection of customer data security so far, in addition to being regulated by regulations, is also applied by the Bank, but only the scope of conventional banks, even though there are banks that have a sharia system, but since Bank Syariah Indonesia (BSI) was officially established on February 1, 2021, it will be very interesting as a newly formed financial institution consisting of BRI Syariah, BNI Syariah and Bank Syariah Mandiri to examine the role and function of Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe in protecting customer data. This study aims to find out how BSI Lhokseumawe's responsibility is in protecting customer data. This research is a mixed method research (MMR), where in this study the steps taken are to combine qualitative and quantitative research approaches. The results of this study state that

How to cite:	Arina Nurfaza (2023) Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe dalam Melindungi Data Nasabah, (8) 10, http://dx.doi.org/10.36418/syntax-literate.v6i6
E-ISSN:	2548-1398
Published by:	Ridwan Institute

the responsibility of Bank Syariah Indonesia in maintaining customer data has been carried out in a structured and appropriate mechanism, in addition to the guidance of existing laws and regulations, both Banking Law, BI Regulations, and OJK regulations, in addition to customer views on data protection, from the results of qualitative and quantitative research, data obtained that customers have a positive view of the bank's efforts Sharia Indonesia in protecting its customers' data.

Keywords: *Responsibility, BSI, Customer Data Protection.*

Pendahuluan

Lembaga keuangan yang keberadaannya sangat tergantung pada kepercayaan nasabah adalah Bank, dimana nasabah mempercayakan dana maupun jasa-jasa yang mereka lakukan melalui bank khususnya dan dari masyarakat umumnya, oleh karena itu kepercayaan menjadi dasar daripada seluruh kegiatan perbankan, tanpa kepercayaan nasabah terhadap perbankan maupun kepercayaan perbankan terhadap masyarakat, maka perbankan tidak akan berjalan.

Faktor yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap bank salah satunya adalah terjaminnya kerahasiaan data nasabah (Aspiani, 2020). Data nasabah berupa data keuangan maupun non keuangan adalah data yang harus dijaga dan tidak boleh dibuka untuk umum, jika kerahasiaan data dari nasabah tidak dijaga dengan baik bahkan pihak bank tidak mampu menjaminnya, maka nasabah tidak akan bertransaksi dengan bank (Rani, 2014). Umumnya dana yang diputar pihak bank berasal dari nasabah yang berkisar 90% (Sembilan puluh persen) sedangkan selebihnya berasal dari modal bank.

Kepercayaan masyarakat terhadap pihak bank terkait dengan pengelolaan dana, perlu untuk mendapatkan perlindungan terhadap tindakan yang merugikan nasabah, misalnya pengaturan tentang kondisi-kondisi tertentu pihak bank dapat diperkenankan untuk memberitahukannya kepada pihak ketiga, karena berhubungan dengan keuangan serta hal lain dari nasabah (Christian, Nasution, Suhaidi, & Siregar, 2016). Masyarakat akan menggunakan jasa bank apabila bank menjamin dan tidak menyalahgunakan keuangan nasabah, karena itu sudah sepatutnya nasabah sebagai konsumen dari bank dilindungi hak serta kepentingannya (Arsanty, 2016).

Pengaturan mengenai kewajiban perbankan untuk melindungi kerahasiaan data nasabah sudah di atur dan disebutkan dengan jelas, dimana menjaga kerahasiaan data nasabah merupakan hal yang wajib dilakukan Ahmad (2022), meskipun demikian beberapa kondisi dibenarkan bagi pihak bank untuk membuka data nasabah, Adapun kondisi-kondisinya adalah sebagai berikut: 1) Kepentingan perpajakan; 2) Penyelesaian piutang bank yang sudah diserahkan kepada badan urusan piutang dan lelang negara atau panitia urusan piutang Negara. 3) Keentingan untuk perkara pidana. 4) Kepentingan peradilan perdata antara pihak bank dengan nasabahnya. 5) Tukar menukar informasi antar bank. 6) Permintaan, persetujuan atau kuasa dari nasabah penyimpan secara tertulis. 7) Permintaan ahli waris yang sah dari nasabah penyimpan yang sudah meninggal dunia.

Ketentuan mengenai kerahasiaan bank sudah di atur dalam undang-undang perbankan, namun secara substansinya belum ada titik keseimbangan antar berbagai

kepentingan, sehingga format ideal mengenai ketentuan rahasia bank yang diinginkan masih mencari format yang sesuai. Kerahasiaan hubungan bank dan nasabah merupakan suatu konsekuensi logis dari model usaha bank sebagai Lembaga kepercayaan. Hubungan yang dilandasi atas kepercayaan sangat lazim dalam dunia perbankan.

Kewajiban yang harus dipenuhi sebagai salah satu bentuk perlindungan konsumen oleh pihak Bank adalah kerahasiaan data nasabah. Aturan mengenai informasi pribadi nasabah diatur dalam Peraturan BI Nomor 5/21/PBI/2003 tentang know your customer principle, prinsip merupakan cara Bank untuk mengetahui identitas, kegiatan transaksi, serta transaksi yang mencurigakan. Pertimbangan terhadap KYCP didasari atas risiko yang bisa terjadi antara nasabah dan bank.

Peraturan berkaitan dengan data nasabah diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor: 1/POJK.07/2013 berkaitan dengan Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, menyebutkan bahwa prinsip perlindungan konsumen adalah penerapan terhadap kerahasiaan dan keamanan data konsumen. Berdasarkan hal ini dapat disimpulkan bahwa nasabah memiliki hak perlindungan data pribadi, sedangkan bank berkewajiban menjaga keamanan data yang merupakan salah satu bentuk layanan prima².

Perlindungan terhadap data nasabah selama ini belum optimal, karena akhir-akhir ini banyak sekali penawaran-penawaran pinjaman yang ditawarkan melalui SMS, bahkan yang terbaru Menteri Keuangan Sri Mulyani menjadi salah satu korban, bahkan hampir setiap hari, hal ini sangat mengganggu bagi masyarakat (Khair & Yuserlina, 2019). Penawaran tidak cukup melalui SMS, tidak jarang ada perusahaan yang bergerak di bidang leasing turut melakukan panggilan telpon.

Produk yang ditawarkan bervariasi, antara lain: fasilitas kartu kredit, asuransi, dan tambahan penawaran voucher liburan. Petugas telemarketer biasanya menyatakan bahwa perusahaan tempatnya bekerja sudah bekerjasama dengan Bank dimana nasabah menyimpan dana. Kondisi ini tentu saja membuat masyarakat menaruh rasa curiga kepada Bank dimana mereka menyimpan uang yang tidak menjaga kerahasiaan data nasabah, bahkan memberikan ke pihak lain tanpa izin.

Perlindungan terhadap keamanan data nasabah selama ini selain diatur oleh peraturan, juga diterapkan oleh pihak Bank, namun hanya ruang lingkup pada Bank konvensional, meskipun ada Bank yang sudah sistem syariah Arsanty (2016), namun sejak Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021, akan sangat menarik sebagai lembaga keuangan yang baru dibentuk yang didalamnya terdiri dari BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri untuk mengkaji bagaimana peran dan fungsi Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe dalam melindungi data nasabah.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian mixed method research (MMR), dimana dalam penelitian ini langkah yang diambil adalah dengan menggabungkan pendekatan penelitian kualitatif dan kuantitatif, Menurut Creswell (2012) bahwa penelitian campuran merupakan pendekatan penelitian yang mengkombinasikan antara penelitian kualitatif dan kuantitatif, sedangkan Sugiyono (2019) menyatakan penelitian campuran adalah

kombinasi antara dua metode yaitu metode penelitian kualitatif dan kuantitatif dalam satu kegiatan penelitian, sehingga data yang diperoleh lebih komprehensif, valid, reliabel serta objektif.

Dalam penelitian ini kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif disampaikan pada jawaban rumusan masalah kedua yaitu terkait dengan pandangan nasabah BSI Lhokseumawe terhadap perlindungan datanya.

Subjek Penelitian

Sebelum pengumpulan data, langkah yang dilakukan penulis adalah dengan mengumpulkan subjek. Subjek penelitian merupakan sumber utama data penelitian, yaitu yang memiliki dan terkait dengan variable-variabel yang diteliti (Moleong, 2014). Arikunto (Suharsimi, 2006) menyebutkan bahwa subjek penelitian adalah suatu benda. Hal atau orang tempat data variable penelitian melekat, subjek penelitian memiliki fungsi yang sangat penting, karena pada subjek terdapat data tentang variable yang diteliti dan diamati peneliti. Selain itu subjek penelitian juga bisa disebut responden.

Subjek penelitian dalam penelitian ini adalah individu yang tercatat sebagai nasabah BSI KCP kota Lhokseumawe, selain itu pimpinan dari BSI KCP kota Lhokseumawe atau yang ditunjuk oleh pimpinan untuk memberikan informasi terkait dengan tanggungjawab BSI dalam melindungi data nasabah.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Observasi memiliki banyak tipe, dalam penelitian ini menggunakan observasi partisipasi pasif yaitu peneliti datang ke Bank Syariah Indonesia, hanya mengamati dan tidak terlibat didalamnya.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh datadan informasi yang detail dan akurat dari responden maupun informan yang akan diolah serta dianalisis oleh peneliti, dengan tujuan dan maksud tertentu⁷. Wawancara melibatkan dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) dan yang diwawancara (interviewee). Dengan metode ini akan diketahui perasaan, persepsi dan pengetahuan interviewee secara intensif (Ghony & Almanshur, 2012).

Dalam wawancara ini wawancara dilakukan dengan menggunakan interview guide (pedoman wawancara) yang dibuat dalam daftar pertanyaan, namun bukan kalimat-kalimat yang permanen, pertanyaan akan disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi pada saat proses wawancara berlangsung (usia, gender, tingkat Pendidikan, pekerjaan dan lainnya).

Berdasarkan beberapa pendapat diatas terkait dengan wawancara, maka dalam penelitian ini, penulis akan mewawancarai: a) Pihak Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe (Pimpinan atau yang diwakilkan). b) 10 Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Lhokseumawe. c) Skala.

Penyusunan skala untuk mengungkap sikap pro-kontra positif dan negative, setuju-tidak setuju terhadap objek sosial. Dalam hal ini penulis menggunakan skala likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau

kelompok tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2012:136). Dalam penelitian ini disusun skala 1,2,3,4 dan 5 dimana terdapat lima pilihan jawaban yaitu Sangat Tidak Setuju (STS), Tidak Setuju (TS), Netral (N), Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS)

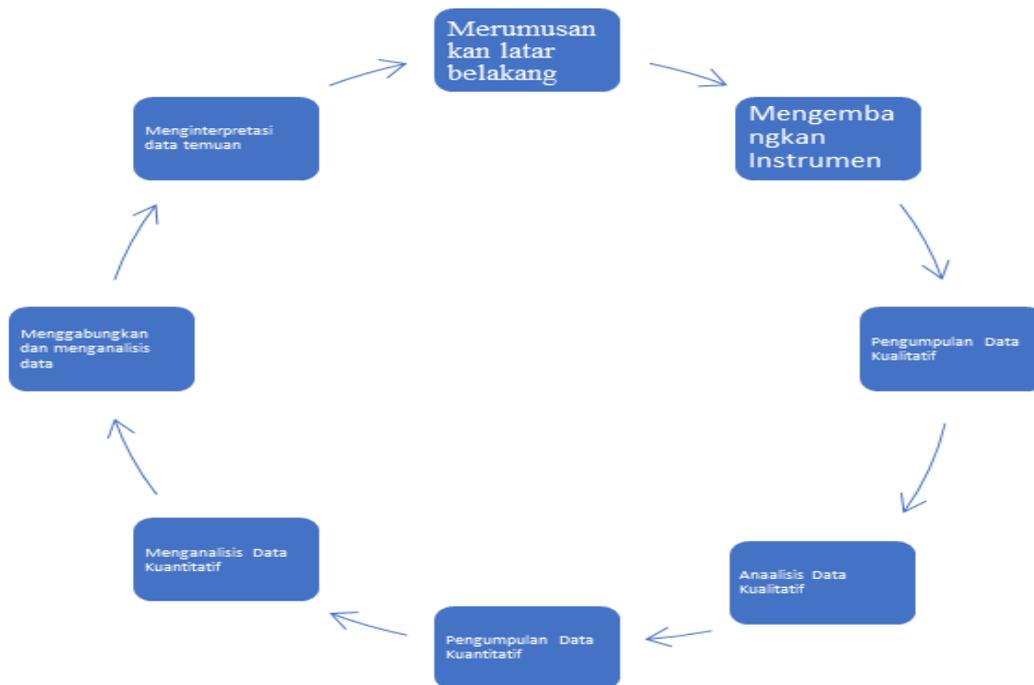
d. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai upaya mencari data terkait dengan variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda, dan sebagainya (Suharsimi Arikunto, 2002:231). Dokumentasi dalam penelitian dipakai untuk sumber data sebagai instrumen untuk menafsirkan, menguji, bahkan untuk memprediksi. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen berupa catatan hasil wawancara, serta dokumen penting lainnya yang nanti akan membantu proses pengolahan data. selain itu, peneliti juga membuat dokumentasi hasil wawancara.

Keabsahan data perlu dilakukan untuk memastikan bahwa penelitian benar-benar bisa dipertanggungjawabkan, adapun beberapa Teknik pengujian keabsahan data adalah; (1) perpanjangan keikutsertaan, dimana peneliti bertempat tinggal atau tinggal di lapangan penelitian sampai pada titik jenuh pengumpulan data tercapai, (2) Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu lain, diluar data itu untuk mengecek data sebagai pembanding. Dalam penelitian ini pengecekan keabsahan data menggunakan triangulasi, dimana pengecekan dengan membandingkan apa yang dikatakan orang lain dengan apa yang dikatakan oleh subjek penelitian dan membandingkan dengan data di lapangan.

Dalam metode MMR, ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk menganalisis data: (Mc Millan, 2008)

1. Pengumpulan data kuantitatif dilakukan terlebih dahulu dan tergantung hasilnya, data kualitatif dikumpulkan setelahnya. Desain ini terdiri dari dua fase, pengumpulan dan menganalisa data kuantitatif mengikuti kumpulan dan Analisa data kualitatif (Explanatory)
2. Desain Exploratory dilaksanakan dalam dua fase atau desain yang berurutan, data kualitatif yang telah didapat, kemudian dilanjutkan dengan data kuantitatif, hasil dari Analisa data kuantitatif digunakan untuk membantu menentukan focus dan tipe pengumpulan data. Dalam penelitian ini analisis data menggunakan sistem exploratory, dimana data wawancara terlebih dahulu diperoleh, baru kemudian penyebaran kuisioner.



Hasil dan Pembahasan

Tanggungjawab Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe Dalam Melindungi Data Nasabah

Tanggungjawab pihak Bank kepada Nasabah, khususnya dalam Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah sudah disebutkan pada pasal 38 ayat 1, bahwa Bank Syariah wajib menerapkan manajemen risiko, prinsip mengenal nasabah dan perlindungan nasabah (Burhanuddin, 2005). Dalam penjelasan pasal tersebut, disebutkan bahwa perlindungan Nasabah dilakukan dengan cara adanya mekanisme pengaduan Nasabah, meningkatkan transparansi produk dan edukasi terhadap nasabah.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 pada pasal 40 juga menyebutkan hal yang sama terkait dengan kerahasiaan nasabah, dimana disebutkan bahwa Bank wajib merahasiakan keterangan yang berkaitan dengan Nasabah penyimpan maupun simpanannya. Selain kedua Undang-undang tersebut diatas, dalam Peraturan Bank Indonesia Nomor 22/20/PBI/2020 tentang Perlindungan Konsumen Bank Indonesia.

Pada pasal 30, disebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban untuk menjaga kerahasiaan serta keamanan data dan atau informasi konsumen. Dalam hal untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan data konsumen, maka pihak Bank wajib memiliki fungsi yang bertanggungjawab terhadap perlindungan data konsumen.

Sistem informasi yang andal untuk mendukung pelaksanaan perlindungan data konsumen dan mekanisme prosedur mengenai perlindungan data konsumen (dalam Shidarta, 2000). Selanjutnya dalam pasal 33 ayat 1 juga disebutkan bahwa penyelenggara dilarang memberikan data konsumen kepada pihak lain. Kerahasiaan data nasabah juga disebutkan dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 1/POJK.07/2013 Tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan, pada pasal 31 Ayat 1 disebutkan bahwa

pelaku usaha jasa keuangan dengan cara apapun dilarang memberikan informasi konsumennya kepada pihak ketiga.

Secara lebih rinci, OJK melalui Surat Edaran OJK Nomor 14/SEOJK.07/2014 tentang kerahasiaan dan keamanan data dan/atau informasi pribadi konsumen yang harus dirahasiakan adalah nama, alamat, nomor telepon, tanggal lahir dan/atau umur, dan/atau nama ibu kandung (khusus nasabah perorangan), serta susunan direksi dan komisaris termasuk dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk/paspor/Izin tinggal, dan/atau susunan pemegang saham (khusus untuk nasabah korporasi).

Aturan-aturan tersebut diatas tentu ditujukan untuk sector jasa keuangan, baik pihak perbankan maupun sektor keuangan lainnya, tidak terlepas sektor perbankan Syariah, dimana saat ini sudah diintegrasikan menjadi satu yaitu Bank Syariah Indonesia yang merupakan bagian dari Badan Usaha Milik Negara yang dulunya terdiri dari BNIS, BRIS dan BSM dan sudah resmi bermigrasi.

Pada tahapan migrasi ini, BSI Kota Lhokseumawe khususnya, melakukan secara serentak, namun prioritasnya tetap dengan menjaga kerahasiaan data nasabah, salah satunya adalah nomor rekening yang digunakan tetap nomor yang sama sebelum migrasi. Dalam proses migrasi tersebut pihak BSI tidak mengizinkan untuk menggunakan surat kuasa yang diwakilkan oleh pihak lain, meskipun anak atau ayahnya, jika nasabah dalam kondisi sakit atau kondisi darurat lainnya, maka pihak BSI akan datang langsung ke kediaman nasabah. Salah satu kondisi nasabah yang pernah didatangi langsung adalah nasabah yang kebetulan di Lembaga Pemasyarakatan (LP).

Nasabah yang datang langsung ke BSI untuk melakukan migrasi, akan diminta tanda pengenal berupa KTP asli, hal ini dilakukan untuk validasi data, baik wajah maupun tanda tangan nasabah. Selain itu pada saat proses migrasi berlangsung, BSI memblokir rekening lama sementara waktu, hal ini dilakukan agar nasabah datang langsung untuk melakukan migrasi rekeningnya ke BSI.

Terkait dengan migrasi rekening nasabah BSI sudah melakukan yang terbaik dengan cara terus menginformasikan kepada nasabah tentang tata cara migrasi rekening, hal ini sesuai dengan POJK Tahun 2013 bahwa pelaku usaha jasa keuangan berkewajiban menyampaikan informasi yang terkini dan mudah diakses kepada konsumen tentang produk maupun layanan. Informasi yang disampaikan pada saat migrasi rekening adalah sebagai berikut:



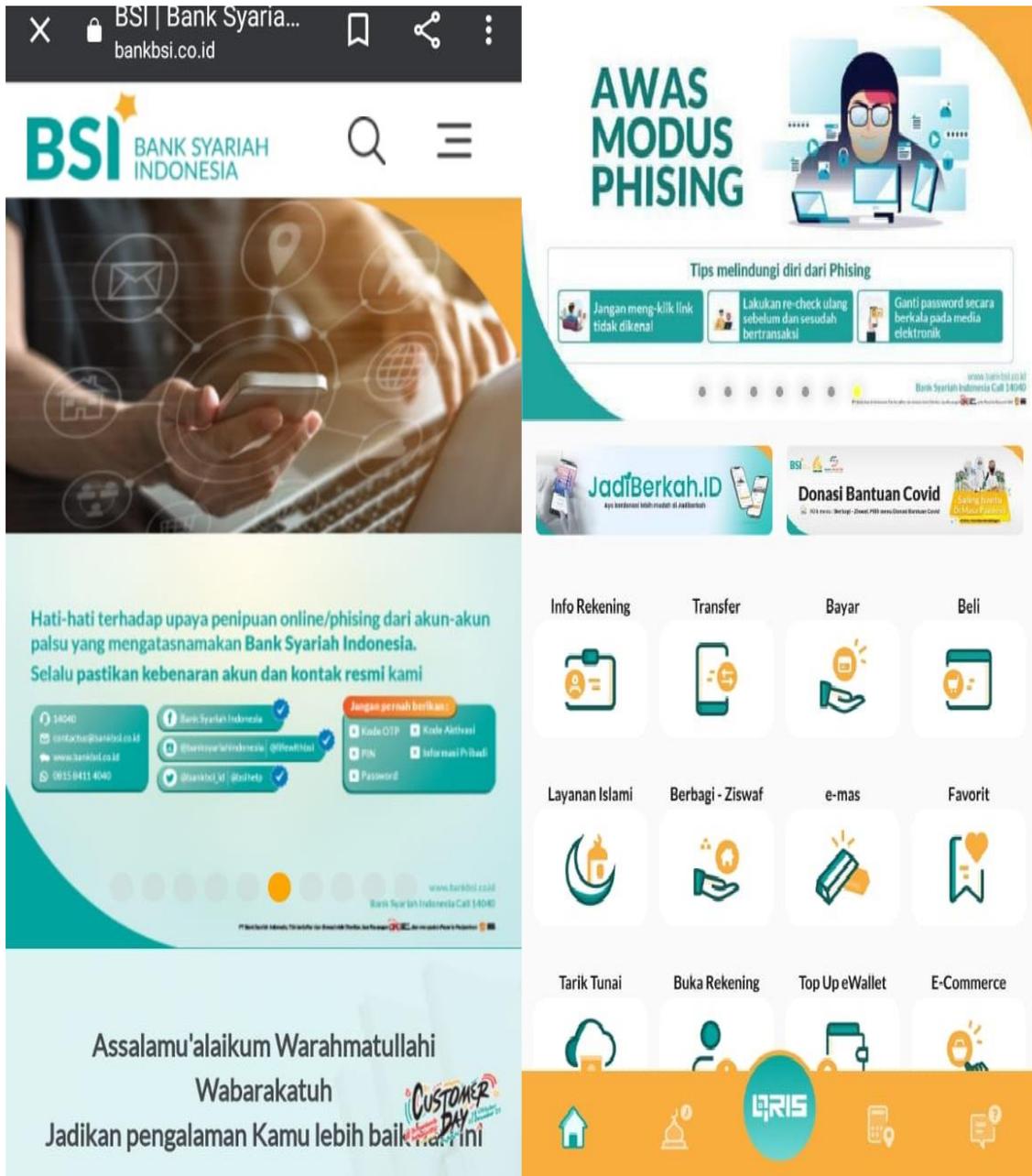
Gambar 1: Informasi Migrasi Rekening

Bagi nasabah yang baru pertama sekali membuka rekening BSI, ada formulir yang harus diisi oleh nasabah, selain itu, hak dan kewajiban dari nasabah sudah dicantumkan di buku rekening pada halaman yang terakhir, setelah penyerahan kartu ATM, pihak BSI dalam hal ini customer service (CS), akan mengingatkan nasabah untuk tidak membuat PIN ATM dengan tanggal lahir, akan tetapi harus dibuat secara acak.

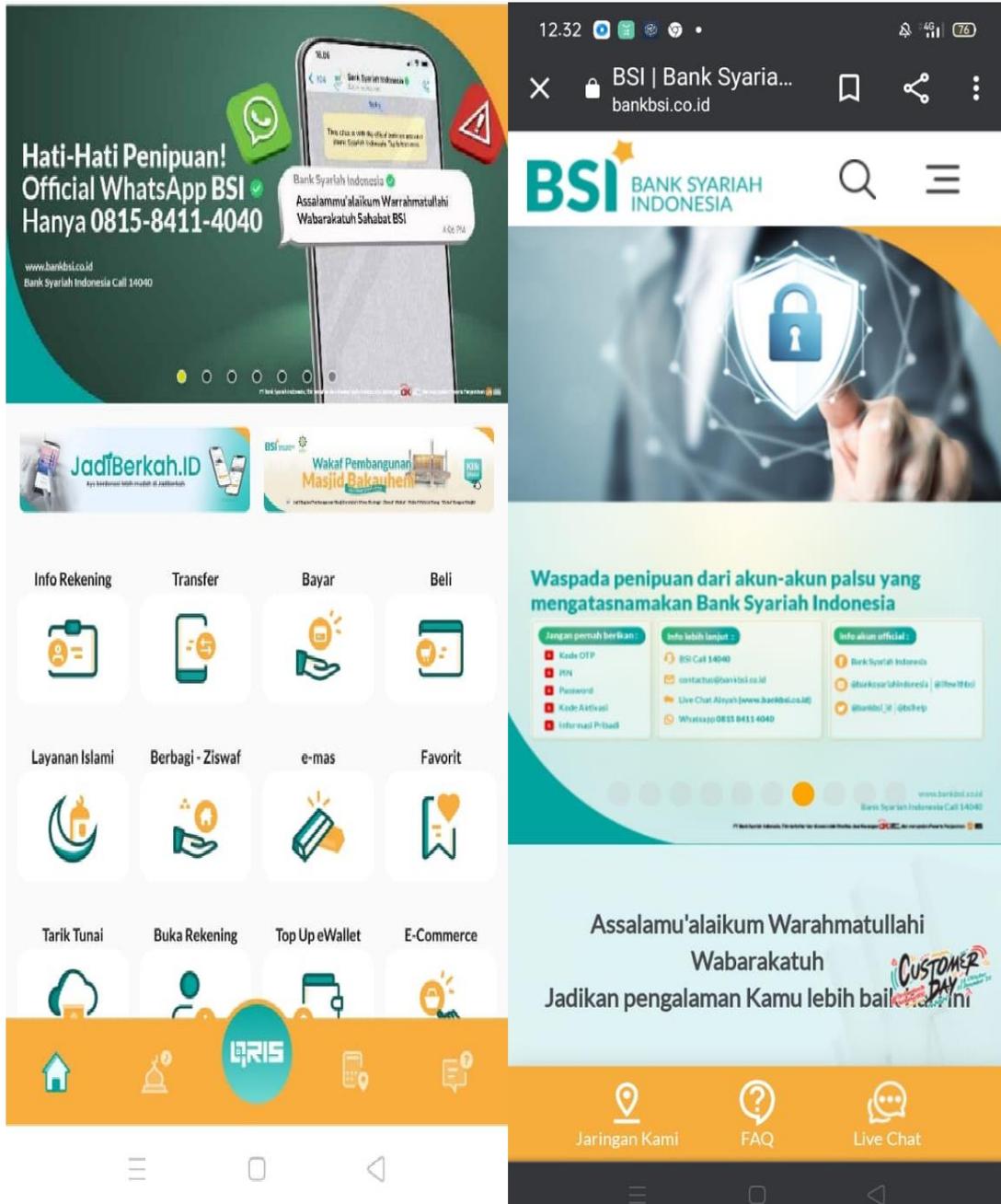
Dalam hal nasabah meninggal dunia, maka semua ahli waris akan dimintai KTP dan KK. Akses data nasabah atau informasi data nasabah, selain hanya bisa diakses oleh nasabah sendiri, ada pihak lain yang bisa dan mempunyai kewenangan untuk mengakses, misalnya kepolisian, kejaksaan dan BI, hal ini tergantung pada status hukum nasabah yang terlibat kasus misalnya kasus korupsi. (Wawancara dengan GSS Bu Juliana, 11 Oktober 2021).

Upaya lainnya dari pihak BSI dalam melindungi data nasabah adalah dengan memasang kamera CCTV pada setiap gerai ATM yang ada, bahkan ada ketentuan untuk melepaskan helm saat masuk ke gerai ATM, selain itu ATM BSI sudah berbasis pada chips. Pada kartu ATM di bagian belakangnya tertera kode OTP, tiga angka terakhir kode OTP tidak bisa diberitahukan, jika diberitahukan maka besar kemungkinan akan terjadi pembobolan rekening atau kejahatan seperti ini disebut dengan skimming.

Skimming merupakan salah satu bentuk kejahatan dengan memanfaatkan teknologi informasi untuk mencuri data berharga dan informasi mengenai kartu ATM dengan cara mengcopy informasi secara illegal (Mappanyukki, 2022). Oleh karena itu BSI melalui website atau BSI Mobile, selalu menginformasikan berkaitan dengan berbagai model dan jenis penipuan, sebagaimana tampilan berikut:



Gambar 2: Informasi bagi Nasabah berkaitan dengan Modus Phising
Sumber: www.bankbsi.co.id



Gambar 3: Informasi bagi Nasabah berkaitan dengan Modus penipuan dan Akun Palsu
Sumber : www.bankbsi.co.id
BSI Mobile

Beberapa contoh informasi tersebut diatas, sesuai dengan POJK.07/2013 pada pasal 4 ayat 3 bahwa ketersediaan informasi kepada konsumen wajib dilakukan oleh pelaku usaha jasa keuangan yang dimuat dan disampaikan melalui berbagai media, baik media cetak maupun elektronik. Kelengkapan dalam sistem informasi untuk melindungi data nasabah, tentu harus didukung penuh oleh ketersediaan sumber daya manusia yang mumpuni, dalam hal ini BSI melakukan pembinaan terhadap karyawannya setiap apel pagi.

Selain kegiatan rutinitas ini, BSI juga memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawannya. Upaya lainnya yaitu BSI tidak ada Kerjasama dengan pihak ketiga yang bergerak di bidang finance atau asuransi, akan tetapi BSI hanya mempromosikan produknya. Pelayanan aduan Konsumen sudah diatur melalui Surat Edaran Otoritas jasa Keuangan Nomor 2/SEOJK.07/2014 yang menghendaki bank menyelesaikan pengaduan nasabah sesuai tata cara penerimaan, penanganan dan pemantauan.

Adapun mekanisme dalam penyelesaian pengaduan nasabah adalah (Paramita, 2019): 1) Pihak perbankan diwajibkan melayani serta menyelesaikan jika terdapat pengaduan nasabah secepatnya sebelum pengaduan tersebut diketahui pihak lain. 2) Pihak perbankan dalam melaksanakan pengaduan nasabah wajib menyelesaikannya secepatnya dengan kurun waktu 20 hari kerja sejak hari pengaduan diterima. 3) Pihak bank wajib mempunyai tahapan pelayanan dan penyelesaian pengaduan yang mencakup prinsip aksesibilitas, efisiensi, keadilan, efektifitas dan independensi. 4) Perlakuan yang objektif dan seimbang terhadap setiap pengaduan wajib diberikan oleh pihak bank. Bank wajib memberikan waktu yang cukup kepada nasabah dalam memaparkan isi dari pengaduannya serta memberikan kesempatan kepada pihak lain yang mempunyai kepentingan atas pengaduan (jika ada).

Pernyataan maaf serta menawarkan redress / remedy atau ganti rugi kepada nasabah wajib dilakukan oleh pihak bank. Ganti rugi sebagaimana dimaksud, harus memenuhi adanya pengaduan yang berisi tuntutan ganti rugi, kemudian pengaduan tersebut adalah benar adanya kerugian material serta konsumen sudah memenuhi semua kewajibannya. Berkaitan dengan pengaduan nasabah, BSI melayani complain nasabah, dengan melaporkan langsung ke GSS, jika tidak dapat diselesaikan akan diteruskan ke BOSM, jika masih terdapat masalah akan diteruskan ke PINCA hingga ke AREA BSI.

Jika masalahnya adalah saldo yang terdebit akibat jaringan, maka akan langsung disampaikan ke pusat dan dana akan dikembalikan, untuk kelengkapan dokumen data penarikan nasabah melalui slip, pihak BSI akan menyimpannya dalam jangka waktu 20 tahun, setelah jangka waktu tersebut maka seluruh berkas akan dimusnahkan, melalui berita acara.

Pandangan Nasabah Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe Terhadap Perlindungan Data Pribadinya

Nasabah sebagai konsumen dari Bank Syariah Indonesia, menjadi pihak yang harus dikonfirmasi berkaitan dengan perlindungan data pribadinya. Menurut Muttaqin. Selama proses migrasi berlangsung, nasabah memang diminta langsung datang ke BSI terdekat dengan membawa KTP Asli, buku rekening bank Syariah (BRI Syariah), serta kartu ATM, selain itu ada formulir yang harus diisi untuk data nasabah, meskipun dengan menggunakan nomor rekening yang sama, menurutnya persyaratan migrasi rekening yang diberikan menjadi langkah awal dalam melindungi data nasabah oleh BSI.

Nasabah BSI Kota Lhokseumawe lainnya Dede Iswanda juga menyatakan bahwa proses migrasi rekening, sebelumnya sudah di informasikan melalui media elektronik, media cetak maupun spanduk, proses migrasi ditentukan batas waktunya, selain itu

nasabah datang langsung ke BSI dengan membawa persyaratan yang sudah ditentukan, persyaratan tersebut dilakukan pengecekan dengan sangat detail, menurutnya pengecekan ini merupakan salah satu tanggung jawab pihak bank untuk melindungi data nasabahnya, selain itu rekening sempat diblokir sementara sebelum dimigrasikan rekening tidak dapat diakses, saat dikonfirmasi, pihak bank melakukan ini untuk secara tidak langsung mengajak nasabah untuk migrasi rekening, selain itu untuk perlindungan data nasabah (Bahagia, Rahayu, & Mansur, 2019).

Nasabah lainnya Muhammad Ihsan yang berprofesi sebagai Dosen PNS, menyatakan bahwa migrasi rekening atas Namanya dilakukan secara serentak untuk seluruh PNS di instansinya, pihak instansi yang berwenang dan bertanggung jawab yang mengambil buku rekening yang sudah di migrasikan, untuk kemudian didistribusikan, meskipun demikian, pengambilan buku rekening juga wajib mengisi formnya, serta penyerahan buku rekening tidak dapat diwakilkan.

Sebagai nasabah BSI, Muhammad Ihsan menyatakan tidak pernah menerima telepon dari pihak manapun yang mengatasnamakan BSI, atau yang mengaku bekerjasama dengan BSI, hal sama dinyatakan oleh Dede dan Muttaqin, BSI mempunyai produk tersendiri untuk ditawarkan, keduanya melihat produk BSI melalui website dan BSI Mobile yang menjadi pusat informasi, namun untuk penjelasan secara detail, nasabah harus ke kantor cabang.

Machzummy salah satu nasabah BSI kota Lhokseumawe menyatakan bahwa selama ini data nasabah sudah dilindungi dengan baik, dengan berbagai informasi yang disampaikan secara masif melalui website maupun sarana lainnya, menurutnya upaya pihak BSI ini harus didukung oleh nasabah, karena keamanan data nasabah tidak akan terjaga apabila nasabah lalai (wawancara, 3 November 2021).

Hanif sebagai salah satu nasabah yang pernah terdebit saldo karena jaringan, Ketika melaporkan ke pihak BSI direspon dengan sangat baik dan diberitahukan untuk estimasi waktu pengembaliannya, menurutnya hal ini sangat penting, artinya pihak BSI melakukan tanggungjawabnya terhadap nasabah, ini salah satu faktor yang membuat Hanif percaya bahwa datanya terjaga kerahasiaannya di BSI.

Terkait dengan baiknya perlindungan data nasabah pada bank BSI, nasabah atas nama Helmi yang merupakan pemilik sebuah CV yang bergerak pada penjualan barang-barang elektronik, menyatakan pernah mengalami pemalsuan tanda tangan melalui surat kuasa palsu yang dibuat oleh salah seorang oknum karyawannya, untuk proses pencairan kredit, namun pihak BSI segera mengkonfirmasi terkait hal tersebut kepada Helmi selaku nasabah korporasi dan memang menurut pengakuannya tidak pernah menandatangani surat tersebut, kejadian ini membuatnya semakin percaya bahwa BSI sudah melindungi datanya dengan sangat baik.

Analisis deskriptif jawaban responden pada variabel pandangan nasabah BSI terhadap tanggung jawab BSI dalam melindungi data nasabahnya diinformasikan melalui distribusi frekuensi dan penjelasan berikut

Tabel 4
Deskriptif Jawaban Responden

		Jawaban Responden					Rata-Rata
		SS	S	N	TS	STS	
P1	F	73	35	0	0	0	4.26
	%	67.5%	32.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
P2	F	55	53	0	0	0	4.28
	%	51%	52.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
P3	F	50	58	0	0	0	4.25
	%	46.2%	53.8.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
P4	F	64	44	0	0	0	4.34
	%	59.2%	40.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
P5	F	64	44	0	0	0	4.31
	%	59.2%	40.8%	0.0%	0.0%	0.0%	
P6	F	20	88	0	0	0	4.39
	%	18.5%	81.5%	0.0%	0.0%	0.0%	
P7	F	65	43	0	0	0	4.28
	%	60.1%	39.9%	0.0%	0.0%	0.0%	
P8	F	62	46	0	0	0	4.25
	%	57.4%	42.6%	0.0%	0.0%	0.0%	

Berdasarkan hasil analisis deskriptif pada tabel diatas, diinformasikan bahwa dari 108 orang nasabah tyang disurvei, paling banyak sebesar 59.7% responden menyatakan sangat setuju bahwa BSI selama ini sudah memberikan tanggung jawabnya untuk menjaga data nasabah.

Kesimpulan

Tanggungjawab Bank Syariah Indonesia dalam menjaga data nasabah, selama ini dilakukan dengan terstruktur dan sesuai mekanisme, selain itu sesuai dengan petunjuk peraturan-perundang-undangan yang ada, baik Undang-undang Perbankan, Peraturan BI, maupun peraturan OJK, selain itu terkait dengan pandangan nasabah terhadap perlindungan datanya, dari hasil penelitian kualitatif dan kuantitatif diperoleh data bahwa nasabah berpandangan positif terhadap upaya bank Syariah Indonesia dalam melindungi data nasabahnya.

BIBLIOGRAFI

- Ahmad, Hakam, Anggraini, Sri, & Iswahyudi, Gesang. (2022). Perlindungan Hukum Terhadap Keamanan Rahasia Bank dalam Menjaga Kepentingan Nasabah Perbankan. *AL-MANHAJ: Jurnal Hukum Dan Pranata Sosial Islam*, 4(2), 337–350.
- Arsanty, Eta Novita. (2016). Analisis Yuridis Perlindungan Hukum Data Pribadi Nasabah Yang Diberikan Kepada Pihak Ketiga. *Jurnal Nestor Magister Hukum*, 1(1), 209693.
- Aspiantini, Linda. (2020). *Faktor yang mempengaruhi minat nasabah menggunakan internet banking pada PT. BNI Syariah Cabang Mataram*. UIN Mataram.
- Bahagia, Bahagia, Rahayu, Sri Walny, & Mansur, Teuku Muttaqin. (2019). Perlindungan Data Pribadi Nasabah Dalam Penawaran Transaksi Asuransi Oleh PT. Bank Negara Indonesia (Persero). *Syiah Kuala Law Journal*, 3(1), 18–34.
- Burhanuddin, Yusak. (2005). Analisis administrasi manajemen dan kepemimpinan pendidikan. *Jakarta: PT. Bumi Aksara*.
- Christian, John Bert, Nasution, Bismar, Suhaidi, Suhaidi, & Siregar, Mahmul. (2016). Analisis Hukum Atas Penerapan Rahasia Bank Di Indonesia Terkait Dengan Perlindungan Data Nasabah Berdasarkan Prinsip Kepercayaan Kepada Bank (Studi Pada Pt. Bank Cimb Niaga Tbk Cabang Medan). *USU Law Journal*, 4(4), 164935.
- Creswell, John W. (2012). *Research design pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed, Pustaka Pelajar*. Yogyakarta.
- dalam Shidarta, A. Z. Nasution. (2000). *Hukum Perlindungan Konsumen Indonesia*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ghony, M. Djunaidi, & Almanshur, Fauzan. (2012). Metodologi penelitian kualitatif. *Jogjakarta: Ar-Ruzz Media*, 61, 177–181.
- Khair, Umul, & Yuserlina, Anny. (2019). Perlindungan Hukum Data Nasabah Internet Banking di BRI Kota Bukittinggi dan Payakumbuh. *Ensiklopedia Social Review*, 1(2).
- Mappanyukki, Andi Tanwir. (2022). Analisis Tindak Pidana Skimming Oleh Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, 3(1), 72–83.
- Moleong, Lexy J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Rani, Marnia. (2014). Perlindungan Otoritas Jasa keuangan Terhadap kerahasiaan dan keamanan data pribadi Nasabah Bank. *Jurnal Selat*, 2(1), 168–181.
- Sugiyono, P. D. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Sutopo). *Bandung: CV. Alfabeta*. <https://doi.org/10.35310/jass.v2i02.670>

Suharsimi, Arikunto. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 134.

Copyright holder:

Ilham Halich, Akhmad Suraji, Benny Hidayat (2022)

First publication right:

Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia

This article is licensed under:

