



## Penyelesaian Sengketa Kebocoran Data Pribadi Nasabah Bank Melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK)

Alif Rizqi Ramadhan<sup>1</sup>, Albertus Sentot Sudarwanto<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Fakultas Hukum Universitas Sebelas Maret

Jl. Ir. Sutami No. 36, Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia

Email : [alifrizqi3011@gmail.com](mailto:alifrizqi3011@gmail.com), [alsentotsudarwanto@yahoo.com](mailto:alsentotsudarwanto@yahoo.com)

**Abstract.** *The advancement of technology has brought significant changes in the banking sector, posing new challenges related to the protection of customers' personal data. Data breaches can harm customers and undermine public trust in financial institutions. To address disputes related to data breaches, the Financial Services Sector Alternative Dispute Resolution Institution (LAPS SJK) becomes a relevant choice. This study uses a normative legal approach to analyze the legal framework and dispute resolution procedures applied by LAPS SJK. The results show that LAPS SJK prioritizes the principles of accessibility, independence, fairness, efficiency, and effectiveness in dispute resolution. The methods of dispute resolution offered include mediation, arbitration, and binding opinions. Through LAPS SJK, customers can obtain fair, fast, and affordable dispute resolution without having to go through conventional judicial processes. Therefore, LAPS SJK plays a crucial role in protecting customers' rights and maintaining public trust in the banking sector.*

**Keywords:** *Personal Data, Bank, LAPS SJK*

**Abstrak.** Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam sektor perbankan, memunculkan tantangan baru terkait perlindungan data pribadi nasabah. Kebocoran data dapat merugikan nasabah dan mengancam kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan. Untuk mengatasi sengketa terkait kebocoran data, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) menjadi pilihan yang relevan. Penelitian ini menggunakan pendekatan hukum normatif untuk menganalisis kerangka hukum dan prosedur penyelesaian sengketa yang diterapkan oleh LAPS SJK. Hasilnya menunjukkan bahwa LAPS SJK mengedepankan prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas dalam penyelesaian sengketa. Metode penyelesaian sengketa yang ditawarkan meliputi mediasi, arbitrase, dan pendapat mengikat. Melalui LAPS SJK, nasabah dapat memperoleh penyelesaian sengketa yang adil, cepat, dan terjangkau tanpa harus melalui proses peradilan konvensional. Oleh karena itu, LAPS SJK berperan penting dalam melindungi hak-hak nasabah dan menjaga kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan.

**Kata kunci:** Data Pribadi, Perbankan, LAPS SJK.

### LATAR BELAKANG

Kegiatan ekonomi memainkan peran kunci dalam kehidupan manusia, memengaruhi hampir setiap aspek kehidupan sehari-hari yang tidak hanya mencakup produksi dan distribusi barang dan jasa, tetapi juga menciptakan lapangan kerja, meningkatkan taraf hidup, dan menggerakkan perkembangan sosial. Keberlangsungan kegiatan ekonomi sangat erat kaitannya dengan perbankan. Peran perbankan dalam kegiatan ekonomi Indonesia sangat penting. Perbankan tidak hanya merupakan penjaga kestabilan sistem keuangan, tetapi juga menjadi tulang punggung bagi berbagai aspek kehidupan masyarakat.

Saat ini perkembangan teknologi dan internet sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan yang merupakan sub sektor ekonomi yang memobilisasi dana masyarakat. Teknologi informasi dan komunikasi telah melahirkan inovasi

Received April 30, 2024; Accepted Mei 08, 2024; Published Juni 30, 2024

\* Alif Rizqi Ramadhan: [alifrizqi3011@gmail.com](mailto:alifrizqi3011@gmail.com)

perbankan serta memberikan dampak efisien dan ektivitas yang luar biasa. Salah satu inovasinya yaitu bank menciptakan produk dan jasa. Produk dan jasa yang dilakukan oleh bank harus sesuai dengan ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 (Astrini, 2015).

Kemajuan teknologi dapat dimanfaatkan guna kebaikan maupun keburukan. Salah satu bentuk penyalahgunaan teknologi adalah pembocoran data pribadi. Di Indonesia, sudah beberapa kali terjadi kebocoran data pribadi dengan skala besar baik yang menimpa e-commerce, pemerintahan, dan perbankan, dan lini industri lain. Bank sebagai lembaga utama di bidang keuangan diharapkan dapat menjaga kepercayaan masyarakat atas simpanan yang yang ditanamkan kepadanya. Masyarakat yang tidak percaya lagi terhadap suatu bank, maka yang bersangkutan akan menarik dananya di bank tersebut dengan seketika. Apalagi hal yang sama juga dilakukan oleh nasabah lainnya, maka akan terjadi “bank rush”. Tak ada satu bankpun yang bisa menghadapi “bank rush” itu (Fahrurrozi, Murwadji, & Rukmini, 2020). Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat, bank wajib menjaga rahasia bank mengingat masyarakat menjadi merasa aman apabila rahasia dana simpanannya dijamin kerahasiaannya oleh bank. Rahasia bank merupakan salah satu pilar utama kepercayaan masyarakat yang wajib dijaga bank secara terus menerus. Pilar-pilar kepercayaan yang lainnya adalah kehati-hatian, kerahasiaan, dan kepastian (Murwadji, 2015). Selain itu, penyaluran dana perbankan adalah bisnis yang sangat berisiko. Jika tidak dikelola dengan baik, hal itu dapat mengancam kelangsungan bisnis bank dan kestabilan moneter serta sistem perbankan (Chalim, 2017).

Kebocoran data pribadi nasabah yang terjadi tentu sangat merugikan nasabah. Pelanggaran terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan yang terjadi tentu harus ditindaklanjuti. Nasabah yang dirugikan dapat menempuh beberapa cara untuk menyelesaikan sengketa tersebut. Salah satunya adalah melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK). Pada artikel ini akan dibahas lebih komprehensif bagaimana penyelesaian sengketa kebocoran data pribadi di sektor perbankan melalui LAPS SJK

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian hukum normatif adalah penelitian hukum yang meletakkan hukum sebagai bangunan sistem norma. Sistem norma ini mencakup asas-asas, norma, kaidah, putusan pengadilan, perjanjian, dan doktrin (ajaran). Menurut Peter Mahmud Marzuki dalam bukunya yang berjudul Penelitian Hukum, penelitian hukum normatif merupakan suatu proses untuk

menemukan suatu aturan hukum, prinsip-prinsip hukum, maupun doktrin-doktrin hukum untuk menjawab permasalahan hukum yang dihadapi. Penelitian hukum normatif dilakukan untuk menghasilkan argumentasi, teori atau konsep baru sebagai preskripsi dalam menyelesaikan masalah yang di hadapi (Marzuki, 2014).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Perkembangan industri perbankan di Indonesia telah mengalami banyak perubahan seiring berjalannya waktu. Perubahan ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor internal dalam industri perbankan, tetapi juga oleh faktor eksternal seperti dinamika bisnis, politik, hukum, dan aspek sosial. Dengan makin mendekatnya era digital, pola hidup masyarakat Indonesia, terutama di sektor keuangan seperti perbankan, juga ikut berubah. Institusi keuangan harus dapat merespons dengan cepat terhadap perubahan ini untuk menghadapi inovasi dalam dunia perbankan digital. Saat ini, sektor perbankan sedang mengalami transformasi menuju era digital sebagai respons terhadap fenomena perkembangan teknologi keuangan (fintech) dan revolusi industri digital. Perbankan digital membawa bank masuk ke dalam era baru yang fokus pada layanan perbankan digital. Tujuan dari layanan ini adalah untuk menyebarkan inklusi keuangan dan memfasilitasi akses masyarakat terhadap layanan keuangan tanpa terkendala oleh waktu dan tempat (Tambunan & Nasution, 2023).

Penyelesaian pengaduan nasabah merupakan salah satu bentuk perlindungan nasabah dalam rangka menjamin hak-hak nasabah. Pengaduan nasabah yang tidak segera ditindaklanjuti berpotensi meningkatkan risiko reputasi bagi bank dalam jangka panjang sehingga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat (Tarigan & Paulus, 2019).

Kondisi konsumen/nasabah yang kerap kali dirugikan, memerlukan peningkatan upaya untuk melindunginya, sehingga hak-hak nasabah dapat dipenuhi. Namun perlu diperhatikan bahwa dalam memberikan perlindungan konsumen, tidak boleh justru mematikan usaha dari produsen/pemberi jasa. Oleh karena itu, ketentuan yang memberikan perlindungan kepada konsumen harus diimbangi dengan ketentuan yang memberikan perlindungan kepada produsen/pemberi jasa juga (Miru, 2017).

Penyelesaian sengketa melalui Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan salah satu metode penyelesaian sengketa perbankan yang merupakan perlindungan hukum represif. Adapun penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan No. 61/POJK.07/2020 tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (“POJK 61/2020”). POJK 61/2020

menetapkan kerangka peraturan baru yang secara khusus mengatur lembaga alternatif penyelesaian sengketa sektor jasa keuangan sebagai lembaga yang memberikan layanan penyelesaian sengketa di luar pengadilan yang terintegrasi dalam sektor tersebut kepada seluruh pelaku usaha jasa keuangan.

Menurut pasal 1 angka 1 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 61/POJK.7/2020 Tentang Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan menerangkan bahwa Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) merupakan lembaga yang melakukan penyelesaian sengketa pada sektor jasa keuangan di luar pengadilan.

Dalam melakukan penyelesaian sengketa, LAPS SJK memegang prinsip-prinsip yang telah termuat pada Pasal 28 hingga Pasal 31 POJK 06/2020 antara lain:

1. Prinsip aksesibilitas Layanan dan prosedur penyelesaian sengketa LAPS SJK mudah diakses oleh konsumen dan mencakup seluruh Indonesia.
2. Prinsip independensi  
LAPS SJK memiliki pengawas untuk menjaga dan memastikan independensi LAPS SJK. Selain itu, LAPS SJK mempunyai sumber daya yang memadai untuk melaksanakan fungsinya
3. Prinsip keadilan  
LAPS SJK memiliki peraturan dalam pengambilan kesepakatan dan/atau putusan agar penyelesaian sengketa dapat bersifat adil.
4. Prinsip efisiensi dan efektifitas  
LAPS SJK mengenakan biaya terjangkau dalam penyelesaian sengketa. Selain itu, LAPS SJK mengawasi pelaksanaan kesepakatan atau putusan. Sengketa yang dapat diselesaikan melalui LAPS SJK telah ditentukan dalam POJK tersebut.

Pada pasal 32 dijelaskan bahwa LAPS SJK dapat menangani Sengketa dengan kriteria:

1. Pengaduan telah dilakukan upaya penyelesaian oleh PUJK namun ditolak oleh Konsumen atau Konsumen belum menerima tanggapan pengaduan sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai layanan pengaduan konsumen di sektor jasa keuangan.
2. Sengketa yang diajukan bukan merupakan Sengketa sedang dalam proses atau pernah diputus oleh lembaga peradilan, arbitrase, atau lembaga alternatif penyelesaian sengketa lainnya.
3. Sengketa bersifat keperdataan, dan

4. Sengketa lain yang mendapat persetujuan dari Otoritas Jasa Keuangan.

Penyelesaian sengketa melalui LAPS SJK dapat ditempuh dengan beberapa cara, antara lain (Aryonegoro, 2022):

1. Mediasi, mediasi LAPS SJK merupakan cara penyelesaian sengketa melalui proses perundingan antara para pihak yang bersengketa dengan dibantu oleh Mediator LAPS SJK guna mencari berbagai kemungkinan penyelesaian sengketa tanpa cara memutus atau memaksakan kehendak, sehingga dapat mencapai kesepakatan perdamaian yang bersifat win-win solution. Proses Acara Mediasi LAPS SJK diatur dalam Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 01 Tentang Peraturan dan Acara Mediasi.

Pada tahap ini para pihak akan saling bertemu Bersama dengan Mediator untuk bermusyawarah untuk mencapai mufakat dalam rangka menyelesaikan sengketa perbankan. Tempat pelaksanaan mediasi berada dalam kantor LAPS SJK atau tempat lain sesuai kesepakatan para pihak dan disetujui oleh pengurus dan mediator, apabila pada pelaksanaannya diselenggarakannya melalui online maka mediasi dianggap berada di kantor sekertariat LAPS SJK, mediasi akan dilaksanakan paling lama 30 (tiga puluh) hari sejak tanggal mediator menerima penunjukan, namun apabila dalam jangka waktu tersebut parapihak belum bersepakat, maka jangka waktu Mediasi dapat ditambah atas dasar kesepakatan para pihak dan mediator, akan tetapi perpanjangan waktu tersenut tidak lebih lama dari jangka waktu yang pertama, apabila dalam perpanjangan waktu tersebut para pihak belum mencapai kesepakatan dan para pihak tetap ingin melanjutkan proses mediasi, maka mediator beserta pengurus akan memutuskan untuk menyetujui atau tidak mediasi tersebut di perpanjang, apabila diperpanjang pengurus akan meninjau kembali besaran biaya administrasi dan hononarium mediator berdasarkan perhitungan yang wajar.

Hasil dari perundingan tersebut akan dilihat, apakah para pihak sudah berdamai apa belum, apabila belum, maka mediasi berakhir tanpa adanya perdamaian, namun apabila berakhir dengan perdamaian, Para pihak dapat menunagkan kesepakatan perdamaian ke dalam akta perdamaian (akta van dading) melalui proses arbitrase LAPS SJK, LAPS SJK diharuskan menyampaikan laporan monitoring pelaksanaan kesepakatan perdamaian kepada OJK, termasuk nama PUJK yang mengingkari kesepakatan perdamaian yang telah di buat. Akta perdamaian tersebut bersifat final serta tidak dapat dilakukan banding dan kasasi serta memiliki kekuatan hukum yang mengikat dan eksekutorial serta disamakan dengan putusan hakim yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap.

2. Arbitrase, Arbitrase LAPS SJK merupakan cara penyelesaian sengketa perdata termasuk dalam ranah perbankan yang berada diluar peradilan umum yang didasarkan pada perjanjian arbitrase yang dibuat secara tertulis oleh para pihak yang bersengketa, melalui pemeriksaan yang dilakukan oleh Arbiter Tunggal atau Majelis Arbitrase untuk memberikan putusan Arbitrase yang sesuai dengan Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 02 Tentang Peraturan dan Acara Arbitrase. Penyelesaian sengketa melalui Arbitrase LAPS SJK dapat dilalui oleh para pihak yang bersengketa melalui perjanjian Arbitrase, untuk menyelesaikan sengketa melalui Arbitrase LAPS SJK, LAPS SJK menyediakan layanan acara biasa dan acara khusus yang terdiri dari penggabungan perkara dan prosedur yang di percepat. Proses pemeriksaan dalam menyelesaikan sengketa melalui LAPS SJK dapat dilakukan dalam jangka waktu 180 (seratus delapan puluh) hari terhitung sejak tanggal arbiter tunggal atau majelis arbitrase dibentuk hingga pembacaan putusan arbitrase.
3. Pendapat Mengikat, merupakan proses permintaan penafsiran ketentuan yang kurang jelas, penambahan atau perubahan pada ketentuan yang timbulnya keadaan baru dan hal lain yang mengenai hubungan hukum tertentu dari suatu perjanjian, hasil penafsiran tersebut akan menjadi pendapat mengikat (binding opinion), Pendapat mengikat LAPS SJK diatur lebih lanjut pada Peraturan Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan Nomor 03 Tentang Pendapat Mengikat. Penyelesaian sengketa perbankan melalui pendapat pengikat LAPS SJK akan berlangsung selama paling lama 60 (enam puluh) hari terhitung setelah tim panel terbentuk, apabila dalam jangka waktu tersebut sengketa belum juga mencapai pendapat mengikat, 11 maka dapat proses acara dapat diperpanjang paling lama 30 (tiga puluh) hari, akantetapi jika perkara tersebut belum juga mencapai pendapat mengikat, maka tempo waktu acara akan diperpanjang kembali berdasarkan persetujuan para pihak dan pengurus.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari paparan di atas, tergambar bahwa transformasi teknologi telah mengubah wajah industri perbankan, memunculkan inovasi baru yang mengarah pada efisiensi dan keterjangkauan layanan. Namun, di tengah kemajuan ini, tantangan keamanan data pribadi nasabah menjadi isu krusial yang mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan. Upaya menjaga kerahasiaan dan keamanan data menjadi tuntutan mendesak bagi bank-bank untuk mempertahankan integritas dan kepercayaan nasabah. Dalam konteks ini, Lembaga Alternatif Penyelesaian Sengketa Sektor Jasa Keuangan (LAPS SJK) muncul sebagai

landasan hukum yang memberikan perlindungan bagi konsumen dalam menyelesaikan sengketa dengan lembaga keuangan. Melalui prinsip-prinsip aksesibilitas, independensi, keadilan, efisiensi, dan efektivitas, LAPS SJK menawarkan pendekatan yang terstruktur dan adil dalam menangani konflik antara bank dan nasabahnya. Proses penyelesaian sengketa yang melibatkan mediasi, arbitrase, atau pendapat mengikat memberikan kesempatan bagi kedua belah pihak untuk mencapai kesepakatan yang menguntungkan. Dengan demikian, peran LAPS SJK bukan hanya sebagai penyelesaian konflik, tetapi juga sebagai pilar dalam memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap sektor perbankan. Melalui transparansi, akuntabilitas, dan penerapan standar etika yang tinggi, LAPS SJK membawa dampak positif dalam memperkuat integritas sistem keuangan secara keseluruhan.

#### **DAFTAR REFERENSI**

- Aryonegoro, I. A. (2022). LEMBAGA ALTERNATIF PENYELESAIAN SENGKETA SEKTOR JASA KEUANGAN (Tinjauan Yuridis terhadap Peran dan Kewenangan dalam Penyelesaian Sengketa di Sektor Perbankan. Universitas Muhammadiyah Surakarta, 8-12.
- Astrini, D. A. (2015). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH BANK PENGGUNA INTERNET BANKING DARI ANCAMAN CYBERCRIME. *Lex Privatum*, 149
- Chalim, F. (2017). HUBUNGAN HUKUM ANTARA BANK DAN NASABAH PENYIMPAN DANA MENURUT UNDANG-UNDANG PERBANKAN. *LEX SOCIETATIS*, 120.
- Fahrurrozi, R., Murwadi, T., & Rukmini, M. (2020). PROBLEMATIKA PENGUNGKAPAN RAHASIA BANK ANTARA KEPENTINGAN NEGARA DAN PERLINDUNGAN KEPADA NASABAH. *Jurnal Esensi Hukum*, 78
- Miru, A. (2017). Prinsip-Prinsip Perlindungan Hukum Bagi Konsumen di Indonesia. Depok: Rajagrafindo Persada.
- Murwadi, T. (2015). Antisipasi Pelarian Dana Asing ke Luar Negeri Melalui Perlindungan Kontraktual Pembukaan Rahasia Bank. *Padjadjaran Jurnal Ilmu Hukum*, 233.
- Tambunan, R. T., & Nasution, M. I. (2023). Tantangan dan Strategi Perbankan Dalam Menghadapi Perkembangan Transformasi Digitalisasi Di Era 4.0. *Sci-Tech Journal*, 2, 149.
- Tarigan, H. A., & Paulus, D. H. (2019). PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH ATAS PENYELENGGARAAN LAYANAN PERBANKAN DIGITAL. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 303.