



JURNAL ILMU HUKUM, HUMANIORA DAN POLITIK (JIHP)

E-ISSN: 2747-1993 | P-ISSN: 2747-2000

<https://dinastirev.org/JIHP>

dinasti.info@gmail.com

+62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v4i5>

Received: 5 Juni 2024, Revised: 9 Juli 2024, Publish: 10 Juli 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Aspek Pelindungan Hukum Atas Data Pribadi Nasabah pada Penyelenggaraan Layanan *Mobile Banking* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Stabat

Riza Diandra Tanjung¹, Nurhilmiyah²

¹ Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia, rizadiandratjg@gmail.com

² Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara, Sumatera Utara, Indonesia, nurhilmiyah@umsu.ac.id

Corresponding Author: rizadiandratjg@gmail.com

Abstract: *The development of information technology, especially in the banking sector, customers can now easily access their financial services through mobile banking platforms. However, amidst such convenience, there are concerns about the security of customer data. The focus of this research is on written law or law on the books and customs, as the protection of personal data is crucial as the data stored in the banking system includes financial details, personal identity, and other sensitive data. This research uses normative legal research methods, which are also known by other terms such as positive legal research methods, doctrinal legal research methods, and pure legal research methods. The main regulations in Indonesia in this case are Law Number 19 of 2016 concerning Electronic Information and Transactions (UU ITE), as well as Bank Indonesia Regulations (PBI) regarding Information Security and Banking Transactions (PBI 18/40/PBI/2016). Protecting the personal data of BRI mobile banking customers requires a deep understanding of the various types of digital crime, including social engineering practices. With appropriate protection measures and high awareness from all relevant parties, it is expected to effectively reduce the risk of data leakage and maintain the security of clients' personal data.*

Keyword: *Legal Protection, Bank, Customer.*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi, terutama di sektor perbankan, pelanggan sekarang dapat dengan mudah mengakses layanan keuangan mereka melalui platform perbankan *mobile*. Namun, di tengah kemudahan tersebut, ada kekhawatiran tentang keamanan data pelanggan. Fokus penelitian ini adalah pada hukum tertulis atau hukum dalam buku dan adat istiadat, karena pelindungan data pribadi sangat penting karena data yang disimpan dalam sistem perbankan mencakup rincian finansial, identitas pribadi, dan data sensitif lainnya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, yang juga dikenal dengan istilah lain seperti metode penelitian hukum positif, metode penelitian hukum doktrinal, dan metode penelitian hukum murni. Peraturan utama di Indonesia dalam hal ini adalah Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE), serta Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai Keamanan Informasi dan Transaksi Perbankan (PBI 18/40/PBI/2016). Pelindungan data pribadi pelanggan BRI *mobile*

banking membutuhkan pemahaman yang mendalam tentang berbagai jenis kejahatan digital, termasuk praktik *social engineering*. Dengan langkah-langkah perlindungan yang tepat diharapkan dapat secara efektif mengurangi risiko kebocoran data dan menjaga keamanan data pribadi klien.

Kata Kunci: Pelindungan Hukum, Bank, Nasabah.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan teknologi informasi, terutama di sektor perbankan, telah memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan melalui platform *mobile banking*. Namun, di tengah kemudahan tersebut, muncul pula kekhawatiran terkait keamanan dan perlindungan data pribadi nasabah. Pelindungan data pribadi menjadi sangat penting karena informasi yang tersimpan dalam sistem perbankan mencakup rincian finansial, identitas pribadi, dan data sensitif lainnya yang memerlukan pelindungan yang kuat dari penyalahgunaan atau kebocoran. (Mundir et al., 2022)

Dana merupakan elemen vital dalam pembiayaan. Perbankan selama ini menjadi satu-satunya sumber dana utama, sehingga ketersediaan dana dirasa belum mencukupi. Dengan hadirnya usaha leasing, diharapkan kebutuhan dana dapat terpenuhi. Selain itu, leasing juga diharapkan dapat membantu mengatasi kesulitan dalam realisasi distribusi kredit bank, terutama bagi pengusaha kecil. Pada saat yang sama, peran bank sebagai pengelola data nasabah menimbulkan tanggung jawab hukum yang besar. Hal ini mengisyaratkan bahwa bank memiliki kewajiban untuk memastikan keamanan dan kerahasiaan data pribadi nasabah, termasuk ketika data tersebut diakses atau ditransmisikan melalui layanan *mobile banking*. PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI), sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, tidak terkecuali dari tantangan ini. Dengan perluasan jaringan dan penetrasi *mobile banking* yang semakin meningkat, BRI Cabang Stabat sebagai salah satu cabangnya juga berada dalam posisi yang krusial dalam memastikan keamanan dan privasi data nasabah (Nurhilmiah, 2015)

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis mendalam terhadap aspek perlindungan hukum atas data pribadi nasabah dalam konteks penyelenggaraan layanan *mobile banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Stabat. Melalui pemahaman yang lebih mendalam tentang regulasi dan praktik terkait, diharapkan dapat diidentifikasi langkah-langkah yang telah diambil oleh bank dalam memenuhi standar perlindungan data pribadi nasabah dan potensi perbaikan yang dapat dilakukan. Pendahuluan ini akan memperkenalkan latar belakang masalah, relevansi penelitian, serta struktur keseluruhan dari penelitian ini, termasuk metode yang digunakan, kerangka teoritis, dan harapan hasil yang diinginkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga dalam upaya meningkatkan perlindungan data pribadi nasabah dalam konteks layanan *mobile banking* di PT. Bank Rakyat Indonesia Cabang Stabat.

METODE

Penelitian ini diterapkan dengan metode riset hukum normatif, yang juga dikenal dengan sebutan metode riset hukum positif, doktrinal, atau metode riset hukum murni. Pusat perhatian riset ini adalah pada hukum tertulis atau hukum yang tertulis dalam dokumen serta adat istiadat yang berlaku di masyarakat, yang merupakan ciri khas dari penelitian hukum normatif. Penelitian kali ini menekankan pada metode riset hukum normatif, yang sering disebut juga sebagai riset hukum doktrinal atau positif. Fokus utamanya adalah pada hukum tertulis dalam dokumen serta adat istiadat yang mengatur masyarakat. Data yang digunakan bersumber dari data sekunder, meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Penelitian

ini berfokus pada metode riset hukum normatif, juga dikenal sebagai riset hukum doktrinal atau positif. Penelitian ini mengutamakan hukum dan norma-norma yang tertulis dalam dokumen serta adat yang berlaku di masyarakat. Data dianalisis dari sumber sekunder, yang meliputi bahan hukum primer, sekunder, dan tersier. Metode ini menggunakan sejumlah besar data pendukung, mencakup dokumen hukum primer, sekunder, dan tersier. Ini sering digambarkan sebagai penelitian kepustakaan. Fokus utama berada pada hukum tertulis (*law in books*) dan norma-norma sosial yang mengatur perilaku masyarakat. Sumber data primer dalam studi ini mencakup hukum yang telah dikodifikasi dan aturan yang diterapkan secara luas di masyarakat.

Dalam penelitian hukum normatif di Indonesia, berbagai ahli hukum seperti Soerjono Soekanto, Jhonny Ibrahim, dan Bambang Sugono, telah memberikan kontribusi penting. Mereka menyoroti bahwa ada berbagai jenis penelitian hukum normatif yang berbeda. Beberapa ahli mengungkapkan bahwa penggolongan penelitian inventarisasi hukum positif sebagai bagian dari penelitian hukum normatif kurang tepat. Hal ini karena fokus penelitian tersebut adalah pada pengumpulan data hukum, sehingga tidak dianggap sebagai penelitian ilmiah. Berdasarkan pemikiran ini, penulis akan menganalisis penelitian hukum normatif dari berbagai riset untuk mengenali dan mengatasi masalah yang muncul di dalamnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Aspek Hukum Bank Dalam Melindungi Data Pribadi Nasabah Pada Pelayanan *Mobile banking* BRI

Aspek hukum bank dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *mobile banking* BRI melibatkan serangkaian aturan, kebijakan, dan praktik yang dirancang untuk menjaga kerahasiaan, integritas, dan keamanan informasi pribadi nasabah. Sebagai bank terkemuka di Indonesia, PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan bahwa data pribadi nasabahnya terlindungi dengan baik saat digunakan melalui layanan *mobile banking*. (Sutra Disemadi, 2021)

Pengaturan hukum mengenai privasi dan perlindungan data menjadi pilar penting dalam melindungi data pribadi nasabah. Di Indonesia, landasan hukum utama dalam perlindungan data pribadi mencakup Undang-Undang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Bank Indonesia (PBI) yang mengatur tentang keamanan informasi dan transaksi perbankan. PBI tersebut mewajibkan bank untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah, termasuk data pribadi, serta memberikan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan.

Selain itu, BRI juga mengadopsi berbagai standar dan praktik terbaik dalam perlindungan data pribadi, seperti Standar Proteksi Data dan Sertifikasi ISO 27001 untuk Sistem Manajemen Keamanan Informasi. Ini mencakup penggunaan enkripsi data, mekanisme otentikasi yang kuat, dan pemantauan aktif terhadap aktivitas yang mencurigakan atau potensial mengancam keamanan di dalam transaksi. (Firmada & Lukiastuti, 2022)

Namun, penting untuk diingat bahwa aspek hukum tidak hanya terbatas pada kepatuhan terhadap regulasi. Bank juga memiliki kewajiban moral dan etis untuk melindungi data pribadi nasabah. Oleh karena itu, BRI tidak hanya mematuhi hukum yang berlaku, tetapi juga terus mengembangkan kebijakan internal dan melakukan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya perlindungan data pribadi.

Selain itu, bank juga berperan aktif dalam mengedukasi nasabah tentang pentingnya keamanan data pribadi dan memberikan saran terkait praktik terbaik dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Ini termasuk memberikan panduan tentang cara mengelola kata sandi dengan aman, memperbarui perangkat lunak secara teratur, dan menghindari tindakan yang berpotensi membahayakan keamanan data. (Afifah, 2021)

Dalam konteks ini, aspek hukum bank dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *mobile banking* BRI merupakan kombinasi antara kepatuhan terhadap regulasi, implementasi praktik terbaik, dan upaya edukasi kepada nasabah. Dengan pendekatan yang holistik ini, diharapkan bahwa keamanan dan privasi data pribadi nasabah dapat terus terjaga dan ditingkatkan seiring dengan perkembangan teknologi dan ancaman keamanan yang berkembang.

Jika ditinjau dari aspek hukum perdata sendiri dalam melindungi data pribadi nasabah pada pelayanan *mobile banking* BRI, dengan mengedepankan unsur hukum perdata terutama dilihat melalui hak perorangan maupun hak kebendaan. Terdapat beberapa macam aspek terkait, yaitu :

1. Hak Perorangan

a. Hak atas Privasi

Dalam hukum perdata, hak atas privasi merupakan salah satu hak pribadi yang dilindungi secara hukum. Nasabah memiliki hak untuk melindungi data pribadinya dari akses dan penggunaan yang Bank wajib melindungi data pribadi nasabah berdasarkan prinsip kerahasiaan yang diatur dalam Undang-Undang Perbankan serta peraturan perundang-undangan terkait. Hubungan antara bank dan nasabah dibangun atas asas kepercayaan ini, memastikan data pribadi tidak dapat diakses oleh pihak lain tanpa izin sah. Jika bank melanggar hak privasi nasabah, mereka dapat menghadapi tuntutan hukum dan diwajibkan membayar kompensasi kepada nasabah yang dirugikan.

b. Hak atas Informasi

Nasabah harus memperoleh penjelasan yang transparan mengenai cara data pribadi mereka diproses, dikumpulkan, disimpan, serta digunakan oleh bank. Ini adalah hak penting yang dijamin dalam hukum perdata dan memastikan keterbukaan informasi. Bank harus menyediakan kebijakan privasi yang jelas dan mudah diakses oleh nasabah, serta memberikan penjelasan yang memadai tentang pengelolaan data pribadi nasabah. Apabila bank tidak memberikan informasi yang memadai atau memberikan informasi yang menyesatkan, maka bank dapat dikenakan tanggung jawab perdata atas pelanggaran hak atas informasi tersebut.

c. Hak atas Keamanan Data

Nasabah memiliki hak atas keamanan dan integritas data pribadi mereka dari ancaman seperti pencurian, perusakan, atau kebocoran data. Hak ini merupakan bagian dari hak perorangan yang dilindungi dalam hukum perdata. Bank harus menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk menjaga data nasabah, termasuk enkripsi, pengendalian akses, dan prosedur keamanan lainnya. Apabila terjadi kebocoran data atau pelanggaran keamanan yang disebabkan oleh kelalaian bank dalam melindungi data nasabah, maka bank dapat dikenakan tanggung jawab perdata atas kerugian yang dialami oleh nasabah.

2. Hak Kebendaan

a. Hak Milik atas Data Pribadi

Dalam hukum perdata, data pribadi nasabah dapat dianggap sebagai aset atau bentuk hak kebendaan yang dimiliki oleh nasabah. Meskipun data tersebut disimpan oleh bank, hak milik atas data tetap berada pada nasabah. Nasabah memiliki hak untuk mengendalikan dan menentukan penggunaan data pribadi mereka oleh pihak lain, termasuk bank, sesuai dengan prinsip hak milik dalam hukum perdata. Bank harus memperoleh persetujuan dari nasabah sebelum menggunakan atau mengalihkan data pribadi nasabah untuk tujuan tertentu, kecuali dalam hal-hal yang diizinkan oleh hukum.

b. Hak untuk Mengakses dan Memperoleh Data Pribadi

Nasabah mempunyai hak untuk melihat dan mendapatkan salinan data pribadi mereka yang disimpan oleh bank. Hak ini adalah bagian dari hak kebendaan yang diatur dalam hukum perdata. Bank harus menyediakan mekanisme yang memudahkan nasabah untuk mengakses dan memperoleh data pribadi mereka, seperti melalui permintaan tertulis atau melalui layanan elektronik yang disediakan oleh bank. Apabila bank menolak permintaan nasabah untuk mengakses atau memperoleh data pribadinya tanpa alasan yang sah, maka bank dapat dikenakan tanggung jawab perdata atas pelanggaran hak kebendaan tersebut.

c. Hak untuk Membatasi atau Menolak Penggunaan Data Pribadi

Nasabah memiliki hak untuk membatasi atau menolak penggunaan data pribadi mereka oleh bank untuk tujuan tertentu, seperti pemasaran atau analisis data, kecuali dalam hal-hal yang diizinkan oleh hukum. Hak ini juga merupakan bagian dari hak kebendaan dalam hukum perdata. Bank harus memberikan pilihan yang jelas bagi nasabah untuk mengatur preferensi privasi mereka, seperti melalui formulir persetujuan atau pengaturan dalam aplikasi *mobile banking*. Apabila bank menggunakan data pribadi nasabah tanpa persetujuan atau melampaui batasan yang ditetapkan oleh nasabah, maka bank dapat dikenakan tanggung jawab perdata atas pelanggaran hak kebendaan tersebut. (Sutomo & Rofiuddin, 2022)

Dengan memperhatikan aspek-aspek hukum perdata ini, bank dapat melindungi hak-hak nasabah terkait data pribadi mereka dan memastikan pengelolaan data yang aman, transparan, dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan Pelindungan Hukum Terhadap Data Pribadi Nasabah Pengguna *Mobile Banking* BRI

Pelaksanaan pelindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *mobile banking* BRI memerlukan pemahaman yang mendalam tentang berbagai bentuk kejahatan digital yang dapat mengancam keamanan data, termasuk praktik *social engineering* yang sering kali menjadi penyebab kebocoran data nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi, kejahatan digital semakin berkembang dan menjadi lebih kompleks, mencakup berbagai teknik dan strategi untuk mencuri informasi pribadi, termasuk di dalam layanan *mobile banking*. Salah satu kejahatan digital dalam *mobile banking* adalah *phishing*. Ini adalah modus penipuan di mana pelaku berusaha mendulang informasi sensitif seperti kata sandi, nomor kartu kredit, atau data pribadi dengan berpura-pura menjadi entitas terpercaya melalui pesan teks, email, atau situs web palsu. Dalam kasus *mobile banking*, serangan *phishing* dapat terjadi melalui pesan teks yang mengarahkan nasabah untuk mengakses situs web palsu yang meniru tampilan resmi dari aplikasi *mobile banking*. (Mahmud & Nurmiati, 2022)

Selain *phishing*, serangan *social engineering* juga merupakan ancaman yang signifikan terhadap keamanan data pribadi nasabah. *Social engineering* melibatkan manipulasi psikologis terhadap individu untuk memperoleh informasi rahasia atau akses ke sistem. Dalam konteks *mobile banking*, serangan *social engineering* dapat terjadi melalui panggilan telepon atau pesan teks yang mengaku sebagai petugas bank atau pihak yang berwenang dan meminta nasabah untuk memberikan informasi pribadi atau melakukan tindakan tertentu yang mengancam keamanan data. (Wardani, 2021)

Pada fenomena kasus yang marak terjadi akhir-akhir ini adalah praktik *social engineering* bermodus pengiriman pesan melalui aplikasi sosial media dengan platform seperti whatsapp, instagram, dan beragam lainnya biasanya pesan singkat tersebut berisikan sebuah file dengan ekstensi baik itu "APK," "tautan link" ataupun foto yang dimana target ataupun korban diharuskan klik atau membuka media-media yang dikirimkan oleh pelaku. (Zulkifly et al., 2022)

Adapun platform utama ataupun media yang biasa digunakan penipu ataupun pelaku adalah whatsapp, dan menggunakan pendekatan mengirimkan tautan link undangan pernikahan karena hal ini dikarenakan whatsapp sendiri di Indonesia merupakan salah satu platform media sosial yang banyak digunakan baik muda dan tua. Hal ini membuat pelaku menargetkan para pengguna whatsapp yang kurang bijak ataupun kurang terpapar informasi tentang modus penipuan *social engineering* terutama bagi seseorang yang kurang melek akan teknologi dalam kasus ini banyak kita jumpai dengan usia telah mengijak 50 tahun. Secara teknis pelaku mengirimkan pesan berupa foto, link tautan, file APK kepada korban dengan berharap korban ada rasa penasaran untuk mau mengklik link tersebut, dan apabila korban mengklik media media yang telah dikirim si pelaku maka seketika media yang ditanami virus itu maka akan bekerja dengan mematikan sistem pengamanan, pembobolan data pribadi, baik itu *mobile banking*, atau pun media pembayaran cashless lainnya. (Don Rade et al., 2021)

Para korban yang berhasil terperangkap dengan megklik File ataupun Tautan File yang dikirim oleh pelaku kehilangan saldo di *mobile banking*nya merasa di rugikan dan meminta bank untuk membantu menyelesaikan masalah korban atau nasabah dari bank tersebut. Akan tetapi pihak bank menolak permintaan tersebut karena hal tersebut merupakan sebuah kelalaian nasabah itu sendiri, dimana telah diatur pada pasal Pasal 1 angka 2 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Kebocoran data nasabah akibat praktik *social engineering* sering kali terjadi karena kurangnya kesadaran dan edukasi tentang ancaman keamanan digital. Nasabah yang tidak waspada atau tidak mengenali tanda-tanda serangan *social engineering* dapat dengan mudah menjadi korban dan secara tidak sengaja memberikan informasi sensitif kepada penyerang. (Supra & Hendarsyah, 2022)

Untuk melindungi data pribadi nasabah dari serangan kejahatan digital, BRI mengimplementasikan berbagai langkah perlindungan, termasuk sistem deteksi kejahatan digital, enkripsi data, mekanisme otentikasi ganda, dan program pelatihan dan kesadaran bagi nasabah. Selain itu, bank juga secara aktif mengawasi aktivitas yang mencurigakan atau tidak biasa dalam aplikasi *mobile banking* untuk mengidentifikasi potensi serangan dan mengambil tindakan pencegahan yang sesuai. (Widyayanti & Hamid, 2022)

Dalam kesimpulannya, pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *mobile banking* BRI melibatkan pemahaman yang menyeluruh tentang berbagai bentuk kejahatan digital, termasuk praktik *social engineering*. Dengan langkah-langkah perlindungan yang tepat dan kesadaran yang tinggi dari seluruh pihak terkait, diharapkan dapat mengurangi risiko kebocoran data dan menjaga keamanan informasi pribadi nasabah secara efektif.

Hak Dan Kewajiban Pengguna Pelayanan *Mobile Banking* BRI Yang Diakui Secara Hukum

Hak dan kewajiban pengguna pelayanan *mobile banking* BRI secara hukum merupakan prinsip-prinsip yang mengatur hubungan antara nasabah atau pengguna layanan *mobile banking* dengan bank, dalam hal ini PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI). Penjelasan mengenai hak dan kewajiban tersebut adalah penting karena menentukan tanggung jawab masing-masing pihak dalam penggunaan layanan *mobile banking* yang aman dan bertanggung jawab. (Sutra Disemadi, 2021) Berikut adalah penjelasan secara panjang mengenai hak dan kewajiban pengguna pelayanan *mobile banking* BRI yang diakui secara hukum:

1. Hak Pengguna:

- a. Hak Privasi: Pengguna berhak menjaga kerahasiaan informasi pribadi mereka saat menggunakan layanan *mobile banking*. Ini mencakup data finansial, identitas, dan informasi lain yang tersimpan dalam sistem bank. Perlindungan hak ini dijamin oleh

berbagai undang-undang dan regulasi, termasuk UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik.

- b. Hak Keamanan: Pengguna memiliki hak untuk memastikan bahwa transaksi yang mereka lakukan melalui layanan *mobile banking* dilakukan dengan aman dan terhindar dari penyalahgunaan atau kejahatan digital. Bank memiliki kewajiban untuk menyediakan infrastruktur keamanan yang memadai, tetapi pengguna juga memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa perangkat mereka terlindungi dari serangan malware atau phishing.
 - c. Hak Akses: Pengguna memiliki hak untuk mengakses informasi mengenai transaksi mereka, saldo rekening, dan riwayat aktivitas lainnya yang terkait dengan layanan *mobile banking*. Bank memiliki kewajiban untuk menyediakan akses yang mudah dan aman ke informasi ini melalui platform *mobile banking* mereka. (Sudirman & Suasana, 2018)
2. Kewajiban Pengguna:
- a. Kewajiban Keamanan: Pengguna memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan akun mereka dengan memilih kata sandi yang kuat, tidak memberikan informasi rahasia kepada pihak lain, dan melaporkan segera jika mereka mencurigai adanya aktivitas yang mencurigakan atau akses yang tidak sah ke akun mereka.
 - b. Kewajiban Kepatuhan: Pengguna memiliki kewajiban untuk mematuhi semua peraturan dan kebijakan yang ditetapkan oleh bank terkait dengan penggunaan layanan *mobile banking*. Ini termasuk penggunaan yang benar dari layanan, melaporkan setiap kejadian yang mencurigakan, dan tidak melakukan tindakan yang melanggar hukum atau etika dalam penggunaan layanan.
 - c. Kewajiban Pembaruan Informasi: Pengguna memiliki kewajiban untuk memberikan informasi yang akurat dan mutakhir kepada bank, termasuk informasi kontak dan rincian pribadi lainnya yang diperlukan untuk penggunaan layanan *mobile banking*. (Arsha Putra & Yustiawan, 2022)

Hal ini memastikan bahwa bank dapat menghubungi pengguna jika terjadi masalah atau untuk memberikan pemberitahuan penting lainnya. Dalam konteks hukum, hak dan kewajiban pengguna pelayanan *mobile banking* BRI memberikan landasan yang jelas bagi hubungan antara pengguna dan bank. Pengakuan dan pemahaman yang tepat terhadap hak dan kewajiban ini penting untuk memastikan penggunaan layanan *mobile banking* yang aman, efektif, dan bertanggung jawab bagi semua pihak yang terlibat. (Walean & Talumantak, 2021)

KESIMPULAN

1. Aspek hukum yang menjadi landasan bagi perlindungan data pribadi nasabah adalah peraturan perundang-undangan terkait privasi dan perlindungan data. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Informasi Dan Transaksi Elektronik (UU ITE) serta Peraturan Bank Indonesia (PBI) mengenai keamanan informasi dan transaksi perbankan (PBI 18/40/PBI/2016) menjadi landasan hukum utama dalam hal ini. PBI tersebut mewajibkan bank untuk menjaga kerahasiaan dan keamanan informasi nasabah, termasuk data pribadi, serta memberikan sanksi bagi pelanggaran yang dilakukan
2. Pelaksanaan perlindungan hukum terhadap data pribadi nasabah pengguna *mobile banking* bri melibatkan pemahaman yang menyeluruh tentang berbagai bentuk kejahatan digital, termasuk praktik *social engineering*. Dengan langkah-langkah perlindungan yang tepat dan kesadaran yang tinggi dari seluruh pihak terkait, diharapkan dapat mengurangi risiko kebocoran data dan menjaga keamanan informasi pribadi nasabah secara efektif.
3. Hak dan kewajiban pengguna pelayanan *mobile banking* BRI memberikan landasan yang jelas bagi hubungan antara pengguna dan bank. Pengakuan dan pemahaman yang tepat

terhadap hak dan kewajiban ini penting untuk memastikan penggunaan layanan *mobile banking* yang aman, efektif, dan bertanggung jawab bagi semua pihak yang terlibat.

REFERENSI

- Afifah, N. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Komitmen Afektif, Komitmen Normatif, Komitmen Kontinuan Serta Loyalitas Nasabah Debitur Pada Pt. Bank Kalbar Di Kalimantan Barat. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan/ Journal of Theory and Applied Management*, 5(2). <https://doi.org/10.20473/jmtt.v5i2.2558>
- Arsha Putra, I. P. R., & Yustiawan, D. G. P. (2022). Aspek Pelindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan E-Payment Berbasis QR-Code. *Kertha Wicaksana*, 16(2), 99–107. <https://doi.org/10.22225/kw.16.2.2022.99-107>
- Don Rade, S., Tadeus, D. W., & Gana, G. (2021). Kerahasiaan Bank Sebagai Bentuk Pelindungan Data Nasabah (Kasus pada PT. Bank Cimb Niaga Tbk). *Jurnal Sosial Sains*, 1(8), 892–909. <https://doi.org/10.36418/sosains.v1i8.183>
- Firmanda, A. F., & Lukiasuti, F. (2022). Analisis Peran Mediasi Kepuasan Nasabah Pada Hubungan Digital Marketing Dan Brand Loyalty Pada Bank Jateng Cabang Wonosobo. *Among Makarti*, 14(2), 29–49. <https://doi.org/10.52353/ama.v14i2.212>
- Mahmud, A., & Nurmiati. (2022). Marketing Mix : Keputusan Nasabah Memilih Tabungan Simpeda Pada Bank Sulselbar. *Laa Maisyir Jurnal Ekonomi Islam*, 9(2), 1–18.
- Mundir, A., Nizar, M., & Athiroh, D. R. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan, Dan Kepercayaan Pada Penggunaan Aplikasi *Mobile banking* Terhadap Mahasiswa Sebagai Nasabah Bank Syariah Di Universitas Yudharta Pasuruan. *JPSDa: Jurnal Perbankan Syariah Darussalam*, 2(1), 1–17. <https://doi.org/10.30739/jpsda.v2i1.1273>
- Nurhilmiyah. (2015). Tahapan Dalam Pelaksanaan Perjanjian Pembiayaan. *Jurnal Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara*, (2015) 1(January) 21-30, 1999(December), 1–6.
- Sudirman, I. M. S. A. S., & Suasana, I. G. A. K. G. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan, Komitmen, Dan Loyalitas Nasabah Internet Banking Di Kota Denpasar. *INOBI: Jurnal Inovasi Bisnis Dan Manajemen Indonesia*, 1(4), 473–488. <https://doi.org/10.31842/jurnal-inobis.v1i4.52>
- Supra, E., & Hendarsyah, D. (2022). Determinan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia. *El-Jizya : Jurnal Ekonomi Islam*, 10(1), 33–50. <https://doi.org/10.24090/ej.v10i1.6235>
- Sutomo, D. A., & Rofiuddin, M. (2022). Loyalitas nasabah pada Bank Syariah Indonesia: Dampak relationship marketing dan *mobile banking* dengan switching barrier sebagai variabel moderating. *Journal of Management and Digital Business*, 2(1), 39–47. <https://doi.org/10.53088/jmdb.v2i1.153>
- Sutra Disemadi, H. (2021). Pelindungan Nasabah Dalam Penerapan Electronic Banking Sebagai Bagian Aktifitas Bisnis Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Perspektif Administrasi Dan Bisnis*, 2(1), 27–40. <https://doi.org/10.38062/jpab.v2i1.16>
- Walean, R. H., & Talumantak, J. P. P. (2021). Pemodelan Persamaan Struktural Pada Adopsi *Mobile banking* Studi Kasus: Bsgtouch Bank Sulutgo Structural Equation Modeling On *Mobile banking* Adoption Case Study: Bsgtouch Of Bank Sulutgo. *Cogito Smart Journal* |, 7(2), 2024211–2024435.
- Wardani, D. (2021). Faktor-Faktor Pengaruh Penggunaan *Mobile banking*. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis (JUNSIBI)*, 2(1), 15–32. <https://doi.org/10.55122/junsibi.v2i1.253>
- Widyayanti, E. R., & Hamid, M. (2022). Pengaruh Penggunaan Layanan Electronic Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia*, 2(4), 1136–1157. <https://doi.org/10.32477/jrabi.v2i4.615>

Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan *Mobile banking* dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI (Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika)*, 19(1), 61–79. <https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.2133>