

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Bank BRI Cabang Medan Thamrin sebagai salah satu unit layanan bank besar di Kota Medan menjalankan sejumlah kebijakan internal dan eksternal terkait pengelolaan rekening nasabah, termasuk kebijakan pembekuan rekening yang dianggap “dormant” atau tidak aktif. Kebijakan ini memiliki dasar operasional yang kuat, namun perlu dikaji lebih dalam dari perspektif hukum perlindungan data pribadi dan perlindungan konsumen. Permasalahan yang muncul adalah dasar hukum dan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) mengatur kebijakan pembekuan rekening dormant dalam konteks perlindungan konsumen perbankan.<sup>1</sup>

Secara normatif Undang Undang Perlindungan Data Pribadi mengamanatkan bahwa setiap pengendali data, termasuk bank, wajib menjamin keamanan dan integritas data pribadi yang dikelola, serta memastikan adanya persetujuan eksplisit sebelum pemrosesan atau pembekuan data dilakukan.<sup>2</sup> Namun dalam praktiknya, bank sering menghadapi dilema antara efisiensi operasional dan kewajiban hukum terhadap hak-hak nasabah, terutama ketika rekening sudah lama tidak aktif. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk menafsirkan secara lebih konkret hubungan antara kebijakan internal bank dan ketentuan Undang Undang Perlindungan Data Pribadi agar tidak menimbulkan konflik antara efisiensi dan perlindungan hukum nasabah.

Selanjutnya konflik permasalahan yang dihadapi nasabah dalam penerapan kebijakan pembekuan rekening dormant, khususnya terkait keterbukaan informasi dan perlindungan hukum atas data pribadi dalam praktiknya banyak nasabah tidak menerima pemberitahuan yang cukup sebelum rekening mereka dibekukan dan sebagian besar tidak memahami prosedur reaktivasi atau penghapusan data pribadi mereka setelah status dormant diterapkan.<sup>3</sup>

Kondisi ini mencerminkan lemahnya pelaksanaan prosedur dalam menjalankan implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Perlindungan Konsumen Tahun 1999 yang menegaskan hak nasabah untuk memperoleh informasi yang benar, jelas, dan jujur. Kurangnya sosialisasi serta tidak adanya standar baku mengenai mekanisme pemberitahuan membuat nasabah berada dalam posisi yang rentan terhadap potensi pelanggaran privasi.<sup>4</sup> Dalam konteks ini muncul kebutuhan yang terintegrasi akan sistem pemberitahuan proaktif dan mekanisme persetujuan ulang yang dapat menjamin hak nasabah sekaligus menjaga kepatuhan bank terhadap hukum perlindungan data pribadi. Berkaitan dengan integrasi antara kerangka hukum dan praktik kebijakan pembekuan rekening dormant dalam rangka membentuk solusi hukum yang adil dan sejalan dengan prinsip perlindungan konsumen serta data pribadi. Integrasi ini menuntut adanya sinergi antara Undang-

---

<sup>1</sup> Rafela Ashyla Zahra (et.al.), “Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Bank Selaku Konsumen Ditinjau dari Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen,” *Indonesian Journal of Law and Justice*, Vol 4 No 3, hal. 9, 2024.

<sup>2</sup> Najib A Gisymar (et.al.), “Regulatory Implications of PPATK ’s Dormant Account Blocking in Indonesia ’s Banking System : A Legal Analysis,” *Humanities and Social Sciences*, hal. 17, 2024.

<sup>3</sup> Muh. Akbar Fhad Syahril dan Anatolijš Kriviš, “When Customer Accounts Go ‘Mati Suri’: Multiple Interpretations of Privacy and the Confusion of Indonesian Cyber Law,” *Amsir Law Journal*, hal. 7, 2025.

<sup>4</sup> Camila Amalia (et al.), “Legal Issues of Personal Data Protection and Consumer Protection in Open Api Payments,” *Journal of Central Banking Law and Institutions*, hal. 1, 2022.

Undang-Undang Perlindungan Konsumen dan Undang-Undang Perlindungan Data Pribadi dalam tataran implementasi. Kebijakan pembekuan rekening seharusnya tidak hanya dipandang sebagai instrumen administratif, tetapi juga sebagai kebijakan hukum yang berdampak langsung pada hak konstitusional konsumen atas privasi dan keamanan data.<sup>5</sup> Secara umum, keuangan digital dipahami sebagai perpanjangan dari ekonomi digital ke dalam sektor keuangan yang mentransformasi cara aktivitas keuangan dijalankan dan disalurkan dengan memanfaatkan teknologi digital seperti internet, big data, kecerdasan buatan (AI), komputasi awan, dan blockchain. Pemanfaatan teknologi tersebut memungkinkan penyediaan berbagai layanan keuangan<sup>6</sup> antara lain transfer dana, penyelesaian transaksi, pembayaran, penjualan produk keuangan melalui agen, pinjaman skala kecil, kartu kredit, serta layanan keuangan lainnya. Keuangan digital mencakup proses digitalisasi produk, transaksi, dan layanan keuangan<sup>7</sup>, serta memiliki keunggulan khas berupa kemudahan, kecepatan, dan biaya yang relatif rendah<sup>8</sup>. Seiring dengan konvergensi antara internet, teknologi digital, dan layanan keuangan, keuangan digital mencakup beragam bentuk layanan, termasuk keuangan berbasis internet, platform keuangan pihak ketiga, perbankan daring, dan berbagai layanan sejenis lainnya.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk mengevaluasi bagaimana Bank BRI Medan Thamrin dapat membangun model kebijakan pembekuan rekening dormant yang lebih adil, transparan, dan sesuai dengan prinsip-prinsip perlindungan konsumen serta data pribadi.

Secara nasional, perkembangan digitalisasi layanan perbankan dan keuangan di Indonesia telah berlangsung dengan cepat, menciptakan tekanan dan tantangan baru dalam pengelolaan rekening nasabah. Misalnya, laporan *Sword of digital Bank* menunjukkan bahwa pada tahun 2023 nilai transaksi perbankan digital di Indonesia mencapai Rp 58.478,24 triliun, meningkat sekitar 13,48 persen dibandingkan tahun sebelumnya.<sup>9</sup> Hal ini menunjuk ada perubahan besar dalam perilaku nasabah dan pengoperasian bank secara keseluruhan.

Dalam konteks yang lebih spesifik terkait rekening tidak aktif atau dormant, terdapat data bahwa institusi pengawas keuangan nasional yakni Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) telah melakukan pembekuan sementara atas puluhan ribu rekening bank yang tidak aktif atau diduga disalahgunakan dalam tahun 2024.<sup>10</sup> Dengan data dari 28.000 rekening bank dibekukan karena terkait aktivitas kejahatan seperti judi daring (judi online), penipuan, atau penampungan transaksi narkoba yang menunjukkan bahwa fenomena rekening dormant bukan hanya masalah internal bank tetapi juga berkaitan dengan risiko sistemik di sektor keuangan.<sup>11</sup>

---

<sup>5</sup> Tiffany Puspa Ardianti dan Rani Apriani, "Consumer Personal Data Legal Protection on Illegal Fintech Loans," *Jurnal Meta-Yuridis*, Vol.2, hal. 6, 2023.

<sup>6</sup> Feng Guo et al., "Measuring China's Digital Financial Inclusion: Index Compilation and Spatial Characteristics," *China Economic Quarterly*, Vol.19, No14, hal 16, 2020.

<sup>7</sup> Peterson K. Ozili, (at.al), "Impact of financial inclusion on economic growth: review of existing literature and directions for future research," *International Journal of Social Economics*, Vol 18, No112, hal 34. 2023.

<sup>8</sup> Greg Buchak, Jiayin Hu, and Shang-Jin Wei, "Fintech as a Financial Liberator," National Bureau of Economic Research, 2021.

<sup>9</sup> Chuang Shen (et al), "Does digital transformation improve the cost efficiency of commercial banks? Evidence from China," *Finance Research Letters*, Elsevier, Vol 33, No12 hal. 3, 2025.

<sup>10</sup> Ira Andamara Eddy Murthy, "Indonesia: PPATK Temporarily Suspends Dormant Bank Accounts," *SsEK Law Firm Jurnal* hal 3, 2025.

<sup>11</sup> Vietnam Plus VN, "Indonesia Freezes 28,000 Dormant Bank Accounts Linked to Crimes," 2025, hal. 105.