

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pelaksanaan Transparansi Informasi Produk Bank Berdasarkan PBI No.7/6/PBI/2005 Pada Bank Lampung.

Kewajiban bank untuk melakukan transparansi informasi produk bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan bank maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank. Informasi yang disediakan oleh bank harus juga mengungkapkan karakteristik produk bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut.

Pada bagian umum Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP Tahun 2005 perihal transparansi Informasi Produk Bank dan penggunaan data pribadi nasabah (untuk selanjutnya disebut Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP) disebutkan bahwa:

1. Kewajiban Bank untuk melakukan transparansi informasi produk bank mencakup kewajiban menyediakan dan menyampaikan informasi baik mengenai produk yang diterbitkan Bank maupun produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui Bank.
2. Informasi yang disediakan oleh Bank harus mengungkapkan karakteristik produk bank secara memadai, terutama mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut.

Berdasarkan hal di atas yang dimaksud dengan produk lembaga keuangan lain yang dipasarkan melalui bank adalah transaksi pembayaran tagihan oleh nasabah kepada perusahaan yang bekerjasama dengan bank terkait. Dalam hal ini

contohnya Bank Lampung yang mengadakan kerjasama dengan lembaga-lembaga keuangan, seperti :

1. Lembaga Asuransi
2. Lembaga lainnya : PDAM, PLN, TELKOM

Hal tersebut dimaksudkan agar nasabah dari bank tersebut mendapat kemudahan dalam melakukan transaksi keuangannya, serta bagi bank itu sendiri kerjasama tersebut dapat menarik masyarakat untuk menjadi nasabahnya.

Bank juga harus memberikan informasi yang lengkap mengenai manfaat, risiko, dan biaya-biaya yang melekat pada produk bank tersebut. Hal itu bertujuan agar nasabah yang mempercayakan penyimpanan dananya di bank tidak salah pengertian, sehingga dapat dihindari hilangnya kepercayaan nasabah kepada bank karena nasabah merasa kebijakan yang diambil bank tersebut dilakukan secara sebelah pihak.

Salah satu contoh dari salah paham antara nasabah kepada bank adalah pada setiap bulan akan dikenakan biaya kepemilikan kartu ATM yang dipotong secara otomatis dari tabungan nasabah itu sendiri, apabila bank tidak memberikan informasi yang memadai mengenai tujuan dan besarnya biaya potongan tersebut maka nasabah akan berfikir bahwa potongan tersebut adalah hasil rekayasa bank, padahal seharusnya prosedur pemotongan biaya kartu ATM tersebut sudah diketahui sebelumnya dan disetujui oleh nasabah yang memutuskan untuk mempercayakan tabungannya kepada bank tersebut.

Pelaksanaan transparansi informasi produk bank berdasarkan PBI No.7/6/PBI/2005 pada Bank Lampung, Direksi Bank Lampung dengan persetujuan Komisaris memberi wewenang kepada Kepala dan Wakil Kepala Divisi Perencanaan dan Pengembangan menetapkan kebijakan transparansi informasi produk bank sesuai Surat Edaran BI Perihal Transparansi Informasi Mengenai Produk Bank Lampung dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah Bank Lampung, yang didistribusikan kepada segenap kantor cabang bank.

Berdasarkan Pasal 4 PBI N0.7/6/PBI/2005 menyebutkan bahwa :

1. Bank wajib menyediakan informasi tertulis dalam bahasa Indonesia secara lengkap dan jelas mengenai karakteristik setiap Produk Bank.
2. Informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) wajib disampaikan kepada Nasabah secara tertulis dan atau lisan.
3. Dalam memberikan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), Bank dilarang memberikan informasi yang menyesatkan (*mislead*) dan atau tidak etis (*misconduct*).

Hal tersebut merupakan bentuk kepedulian bank terhadap keterbatasan nasabah karena tidak semua nasabah mengerti bahasa asing dan kekurangan nasabah apabila ada nasabah yang buta aksara, sehingga nasabah dapat mudah mengerti dan tidak salah informasi. Seperti yang dilakukan oleh *front liner* pada Bank Lampung yang menangani pelayanan nasabah memberikan penjelasan mengenai produk bank secara lisan dan tertulis kepada nasabah dan atau calon nasabah yang akan memanfaatkan produk bank tersebut.

Menurut Pasal 4 PBI N0.7/6/PBI/2005 Informasi tertulis antara lain dalam bentuk leaflet, brosur, atau bentuk-bentuk tertulis lainnya. Informasi yang diberikan secara lisan kepada nasabah dapat dilakukan dengan menjelaskan ringkasan karakteristik produk bank, dengan tetap memperhatikan kelengkapan informasi

yang disampaikan. Bank juga harus memberikan informasi yang akurat dan sebenar-benarnya mengenai produk bank yang akan dimanfaatkan nasabah dengan memenuhi etika penyampaian informasi yang berlaku umum. Pemberian informasi dianggap menyesatkan (*mislead*) apabila bank memberikan informasi yang tidak sesuai dengan fakta, misalnya menyebutkan produk reksadana sebagai deposito. Pemberian informasi dianggap tidak etis (*misconduct*) antara lain apabila memberikan penilaian negatif terhadap produk bank lain.

Bank Lampung menjalankan aktivitasnya dalam dua bentuk yaitu berupa penghimpunan dana dalam bentuk simpanan dan penyaluran kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit. Untuk setiap produknya bank dituntut agar memenuhi transparansi informasi produk bank tersebut. Ketentuan tersebut diatur dalam Pasal 5 PBI No. 7/6/PBI/2005 yang menyebutkan bahwa Informasi mengenai karakteristik produk bank sekurang-kurangnya harus meliputi:

1. Nama Produk Bank;
2. Jenis Produk Bank;
3. Manfaat dan risiko yang melekat pada Produk Bank;
4. Persyaratan dan tata cara penggunaan Produk Bank;
5. Biaya-biaya yang melekat pada Produk Bank;
6. Perhitungan bunga atau bagi hasil dan margin keuntungan;
7. Jangka waktu berlakunya Produk Bank; dan
8. Penerbit (*issuer/originator*) Produk Bank.

Berikut adalah produk Bank Lampung serta penerapan transparansi informasi produk bank :⁶⁵

1. Simpanan

⁶⁵ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Irmawati selaku penyelia pelayanan non tunai Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

Simpanan dibagi menjadi tiga kategori yaitu tabungan, giro dan deposito. Bank Lampung mempunyai dua Produk Tabungan, yaitu :

a. SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah)

Pada produk ini ketentuan transparansi informasi produk bank sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 PBI No.7/6/PBI/2005 sudah terpenuhi hal-hal tersebut dapat dilihat dari ketentuan tabungan simpeda yang dicantumkan pada setiap buku tabungan yang dipegang nasabah.

Transparansi informasi produk bank simpeda di atas mengenai ketentuan umum, penyetoran dan penarikan, perhitungan bunga dan penutupan rekening, serta penabung yang berhak mengikuti undian. Pada informasi tersebut telah dijelaskan mengenai nama produk banknya yaitu SIMPEDA (Simpanan Pembangunan Daerah), jenis produk bank ini adalah tabungan yang diperuntukan kepada semua lapisan masyarakat secara perorangan yang artinya apabila ada nasabah yang ingin menabung atas nama badan hukum dan lembaga lainnya tidak dapat menggunakan produk bank ini.

Manfaat dan risiko yang melekat pada produk bank ini juga sudah dicantumkan dalam produk bank Tabungan SIMPEDA. Mengenai manfaatnya dapat diketahui melalui brosur yang antara lain meliputi keamanan dan kepastian serta kemudahan transaksi keuangan, sedangkan risikonya sudah dicantumkan dalam ketentuan pada buku Tabungan SIMPEDA yang menyebutkan apabila terdapat perbedaan antara saldo pada buku tabungan dengan saldo pada pembukuan bank, maka sebagai patokan bank dipergunakan saldo yang tercatat pada pembukuan bank, serta bank

dibebaskan dari segala kerugian dan atau tuntutan yang timbul karena kehilangan/pemalsuan dan atau penyalagunaan atas buku tabungan. Selain itu dijelaskan pula bahwa penyalahgunaan buku Tabungan SIMPEDA oleh pihak ketiga menjadi risiko/tanggung jawab penabung sepenuhnya.

Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank sudah dijelaskan pula dalam ketentuan Tabungan SIMPEDA yaitu bahwa penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap saat pada waktu jam kerja selama kas buka dengan disertai buku tabungan atau disertai surat kuasa dari penabung bagi penarikan yang dilakukan oleh bukan penabung sendiri. Apabila tanda tangan pada slip penarikan berbeda dengan tanda tangan pada buku tabungan bank berhak meminta kartu identitas asli penabung, jika penabung tidak dapat menyerahkan identitasnya bank berhak menahan buku tabungan untuk pemeriksaan lebih lanjut sampai dapat dipastikan kebenaran penarikan yang dilakukan.

Biaya-biaya yang melekat pada produk bank tidak dicantumkan secara jelas pada produk bank tabungan simpeda ini. Perhitungan bunga dijelaskan dalam ketentuan Tabungan SIMPEDA ini bahwa perhitungan bunga dilakukan atas dasar saldo harian, dengan tingkat suku bunga yang ditetapkan oleh bank, apabila terjadi perubahan tingkat suku bunga, maka perubahan tersebut akan segera diberlakukan pada awal bulan periode bulan berikutnya, tanpa pemberitahuan terlebih dahulu kepada penabung.

Jangka waktu berlakunya produk bank tidak banyak dijelaskan pada ketentuan ini, hanya disebutkan bahwa penutupan dan biaya penutupan

rekening sesuai ketentuan yang berlaku. Penerbit produk bank yang dicantumkan pada Tabungan SIMPEDA adalah Bank Lampung.

b. SIGERMAS (Simpanan Generasi Masa Depan Sejahtera)

Pada produk ini ketentuan transparansi informasi produk bank sebagaimana yang diatur dalam Pasal 5 PBI No.7/6/PBI/2005 sudah terpenuhi hal-hal tersebut dapat dilihat dari ketentuan Tabungan SIGERMAS yang dicantumkan pada setiap buku tabungan yang dipegang nasabah.

Transparansi tersebut meliputi nama produk bank yaitu Tabungan SIGERMAS, dengan jenis produk bank adalah tabungan yang hanya diperuntukan bagi perorangan, badan hukum dan lembaga lainnya. Manfaat dari produk bank ini yaitu Tabungan SIGERMAS sudah dilengkapi fasilitas ATM dan dapat ditarik di ATM bersama diseluruh Indonesia.

Resiko yang diinformasikan oleh pihak bank pada Tabungan SIGERMAS ini tidak jauh berbeda dengan Tabungan SIMPEDA, pada prinsipnya bank dibebaskan pada segala kerugian dan atau tuntutan yang timbul karena penyalahgunaan buku tabungan, serta apabila terdapat perbedaan saldo antara buku tabungan dengan rekening yang ditatausahakan oleh bank dipergunakan saldo yang tercantum pada catatan bank.

Persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank pada Tabungan SIGERMAS telah dijelaskan bahwa penyetoran dan penarikan dapat dilakukan setiap waktu pada jam kerja di kantor-kantor Bank Lampung. Penabung dapat menarik tabungan sepanjang sisa tabungan tidak dibawah jumlah minimum yang ditetapkan yaitu sebesar Rp. 50.000,-. Setoran

pertama yang diminta bank minimal Rp. 50.000,- dan setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000,-, selain itu sama halnya dengan tabungan SIMPEDA setiap penarikan penarik wajib menunjukkan buku tabungan kepada petugas bank atau menggunakan surat kuasa dari penabung apabila dilakukan penarikan oleh bukan penabung sendiri.

Biaya-biaya yang melekat tidak dicantumkan secara jelas, hanya diberitahukan bahwa setiap akhir bulan bank membebaskan biaya administrasi kepada penabung sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedangkan perhitungan bunga dijelaskan pula akan dikenakan pada saldo minimum Rp. 50.000,-. Bank akan memperhitungkan bunga berdasarkan saldo harian pada setiap akhir bulan dan akan langsung membukukan pada awal bulan berikutnya, serta tingkat suku bunga ditentukan oleh bank dan dapat berubah setiap saat tanpa pemberitahuan terlebih dahulu.

Jangka waktu berlakunya produk bank pada ketentuan ini dijelaskan sebagai waktu penutupan rekening. Penutupan rekening dilakukan minimal satu bulan berjalan dari tanggal pembukuan. Bank berhak menutup rekening tabungan yang bersaldo dibawah saldo minimal. Untuk penerbit produk bank juga diinformasikan yaitu Bank Lampung.

2. Deposito

Bank Lampung memiliki produk jenis deposito dengan nama Depo SIMANJA (Simpanan Aman Berjangka), pada produk ini telah dipenuhi ketentuan mengenai transparansi informasi produk bank, yaitu telah dicantumkan pada brosur produk mengenai nama produk bank, jenis produk bank, manfaat dan

resiko yang melekat pada produk bank, persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank, biaya-biaya yang melekat pada produk bank, perhitungan bunga, jangka waktu berlakunya produk bank serta penerbit produk bank.

Pada brosur yang tersedia untuk produk ini memang tidak memberikan informasi secara lengkap, karena brosur tersebut diberikan sebagai pendamping dari penjelasan yang diberikan *frontliners* saat calon nasabah datang ke Bank Lampung.

3. Giro

Bank Lampung memiliki tiga jenis giro yaitu, giro dinas, giro swasta, dan giro perorangan. Pada brosur ketiga produk ini kurang memenuhi ketentuan transparansi informasi produk bank, karena hanya menitikberatkan kepada persyaratan pembukaan gironya saja. Namun, hal tersebut tidak menjadi kendala dalam prakteknya, karena Bank Lampung memiliki *frontliners* yang siap sedia menjelaskan semua informasi yang dibutuhkan mengenai produk tersebut.

4. Kredit

Ada dua macam sektor kredit yang diberikan oleh Bank Lampung, yaitu Kredit PILAR (Pembiayaan Investasi dan Modal Kerja) dan Kredit PANTAS (Pinjaman Aman Terbatas). Pada dasarnya informasi yang di cantumkan pada brosur kedua macam produk ini sama dan cukup memadai, karena telah memberikan informasi yang memenuhi delapan ketentuan mengenai karakteristik produk bank dalam rangka transparansi informasi produk bank, yaitu nama produk bank, jenis produk bank, manfaat dan resiko yang melekat

pada produk bank, persyaratan dan tata cara penggunaan produk bank, biaya-biaya yang melekat pada produk bank, perhitungan bunga, jangka waktu berlakunya produk bank serta penerbit produk bank.

Untuk produk-produk di atas Bank Lampung juga harus memberikan informasi mengenai program penjaminan terhadap produk bank tersebut, apabila produk bank tersebut berkaitan dengan penghimpunan dana. Informasi mengenai program penjaminan tersebut mengenai kejelasan apakah produk bank tersebut termasuk dalam program penjaminan, karena nasabah harus mendapatkan kepastian bahwa dana yang dihimpun pada bank tersebut aman.

Hal di atas sesuai dengan yang dijelaskan pada Pasal 5 PBI N0.7/6/PBI/2005. Apabila dikemudian hari ada perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank maka Nasabah akan di informasikan, hal tersebut sesuai dengan isi Pasal 6 PBI N0.7/6/PBI/2005 bank wajib memberitahukan kepada nasabah setiap perubahan, penambahan, dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank, sebagaimana dimaksud dalam pasal 5 PBI No.7/6/PBI/2005.

Sedangkan pada Pasal 6 ayat 2 PBI N0.7/6/PBI/2005 dinyatakan bahwa pemberitahuan sebagaimana dimaksud pada Ayat (1) wajib disampaikan kepada setiap nasabah yang sedang memanfaatkan produk bank paling lambat 7 (tujuh) hari kerja sebelum berlakunya perubahan, penambahan dan atau pengurangan pada karakteristik produk bank tersebut. Hal tersebut berlaku untuk produk bank tertentu yang frekuensi perubahan karakteristiknya relatif tinggi, seperti perubahan suku bunga tabungan, pemberitahuan dapat dilakukan melalui

pengumuman di kantor bank dan atau media lain yang mudah diakses oleh nasabah.

Ketentuan Pasal 7 PBI NO.7/6/PBI/2005 menyatakan bahwa bank dilarang mencantumkan informasi dan atau keterangan mengenai karakteristik produk bank yang letak dan atau bentuknya sulit terlihat dan atau tidak dapat dibaca secara jelas dan atau yang pengungkapannya sulit dimengerti. Pencantuman informasi yang jelas dilakukan dengan menempatkan tulisan, bentuk huruf, dan warna tulisan dalam penjelasan karakteristik produk bank disajikan secara proporsional dan wajar sehingga mudah dibaca. Kalimat yang digunakan dalam menjelaskan produk bank disajikan secara singkat dan jelas sehingga mudah dimengerti.

Untuk setiap produknya Bank Lampung menyediakan formulir aplikasi nasabah untuk diisi oleh calon nasabah. Formulir tersebut kurang lebih berisi mengenai data pemohon, profil nasabah, nama orang tua/wali/ahli waris, serta klausula transparansi informasi produk bank yang berbunyi “Pemohon/orang tua/wali menyatakan data di atas adalah benar dan menyetujui serta tunduk pada ketentuan yang berlaku pada Bank Lampung sebagaimana tersebut disebelah ini dan atau perubahan-perubahan”. Hal tersebut sudah sesuai lampiran 1 Surat Edaran BI mengenai contoh klausula transparansi informasi produk bank pada formulir aplikasi yang diisi oleh nasabah.

Pada prakteknya Bank Lampung sudah menerapkan transparansi informasi produk bank sebagaimana mestinya, hanya saja tidak sepenuhnya ditulis dalam brosur ataupun buku tabungan, melainkan poin-poin pentingnya saja. Untuk lebih

lanjutnya pemberian informasi dapat lebih efektif dengan adanya *front liners* yang akan menjelaskan secara langsung mengenai brosur, serta jenis-jenis produk yang ditawarkan kepada nasabah.⁶⁶

Sehubungan dengan informasi produk bank akan muncul beberapa hambatan sejalan dengan luasnya kesempatan berpersepsi bagi masing-masing pihak. Hambatan tersebut sering kali muncul karena pengaturan tentang hal ini yang masih belum sempurna dan mengandung beberapa kelemahan. Hambatan sehubungan informasi produk bank pada umumnya dalam praktek perbankan bank-bank umum konvensional lainnya adalah :

- a. Pengetahuan nasabah dan pihak bank yang cenderung tidak sebanding dapat menimbulkan masalah tersendiri, hal tersebut terutama sangat rentan sekali dalam kegiatan transaksi derivatif⁶⁷. Dewasa ini belum pernah ada pihak bank yang memberikan informasi mengenai suatu produk banknya dalam bentuk seminar ataupun penyuluhan perbankan, adapun seminar sejenis bukan diadakan oleh pihak-pihak bank namun oleh firma hukum atau lembaga bantuan hukum. Sebagai contoh, pada bulan oktober 2009 lalu di Sumatra Utara telah diselenggarakan Seminar sehari "Solusi Hukum & Ekonomi Produk Derivatif Perbankan" oleh "*Chow & Associates Law Firm*" bekerjasama dengan DPD Gabungan Perusahaan Ekspor Indonesia (GPEI) di Hotel Grand

⁶⁶ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agustaruddin selaku Pimpinan Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bank Lampung Kantor Pusat.

⁶⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan hasil wawancara dengan Ibu Irmawati selaku penyelia pelayanan non tunai Bank Lampung Kantor Cabang Utama, dijelaskan pula mengenai transaksi derivatif, yakni suatu kontrak atau perjanjian pembayaran yang nilainya merupakan turunan dari nilai instrumen yang mendasari, seperti suku bunga, nilai tukar, komoditi, ekuiti dan indeks yang saat ini ramai diperdagangkan oleh industri keuangan perbankan dan pasar modal.

Angkasa Medan.⁶⁸ Pada penerapannya, Bank Lampung sampai saat ini belum menemukan kendala seperti halnya yang dialami bank umum konvensional lainnya. Hal itu disebabkan transaksi derivatif yang dimaksud belum banyak terjadi di bank Lampung mengingat pula di Provinsi Lampung tepatnya kota Bandar Lampung sebagai ibukota provinsi yang belum terhitung sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan ekonomi tinggi seperti halnya kota Jakarta, kota Batam, kota Medan, maupun kota-kota besar lainnya di nusantara.

- b. Masyarakat tergolong mengesampingkan informasi mengenai produk bank, kebanyakan mereka memilih suatu produk dari suatu bank berdasarkan animo masyarakat sekitarnya saja. Sehingga pada saat calon nasabah tersebut sudah menjadi nasabah bank terkait barulah muncul komplain karena tidak sesuai kehendak serta nasabah kurang memperhatikan manfaat ataupun resiko yang melekat pada produk bank tersebut saat akan memanfaatkan produk bank terkait. Salah satu contohnya adalah masyarakat Lampung yang masih banyak memiliki tingkat kekerabatan yang tinggi, sehingga satu orang saja mendapatkan manfaat atau keuntungan dari suatu produk bank maka dapat mempengaruhi orang-orang disekitarnya untuk menggunakan produk bank dari bank yang sama. Hal ini terkadang juga dipengaruhi oleh adanya undian berhadiah dari produk bank tersebut.
- c. Komplain atau pengaduan oleh nasabah kepada pihak bank apabila terjadi ketidakpuasan nasabah sering kali tidak terselesaikan dengan baik bahkan berlarut-larut sehingga dapat menimbulkan masalah baru antara bank dengan

⁶⁸ www.seputarindonesia.com, diakses pada tanggal 19 Januari 2010.

nasabah, yaitu masalah hilangnya kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut. Bank Lampung sejauh ini belum pernah menjumpai adanya komplain atau pengaduan oleh nasabah kepada pihak Bank Lampung sendiri.

- d. Kurangnya pemanfaatan sarana penyebaran informasi mengenai produk bank oleh bank terkait. Walaupun dewasa ini sudah banyak media cetak serta media elektronik yang dapat digunakan sebagai sarana penyebaran informasi produk bank, namun hanya beberapa bank saja yang mempromosikan produknya. Padahal dengan adanya promosi melalui media cetak dan media elektronik yang tidak asing bagi masyarakat tersebut dapat memberikan efek edukasi bank kepada masyarakat luas sekaligus. Hal tersebut bertujuan agar pada saat pertama kali berhubungan dengan bank para calon nasabah tersebut sudah memiliki informasi yang cukup mengenai kegiatan usaha serta produk dan jasa bank.

Dalam prakteknya hambatan-hambatan yang pada umumnya terjadi pada bank-bank umum lainnya tidak terjadi pada Bank Lampung, karena dapat teratasi oleh Bank Lampung, sebab sejauh ini kegiatan penyebaran informasi produk bank oleh Bank Lampung telah menggunakan berbagai media, antara lain dengan brosur untuk di kantor-kantor Bank Lampung, selain itu penyebaran informasi juga melalui billboard, iklan di salah satu stasiun tv lokal Lampung, serta radio-radio lokal Lampung.⁶⁹

⁶⁹ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Irmawati selaku penyelia pelayanan non tunai Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

B. Pelaksanaan Transparansi Penggunaan Data Pribadi Nasabah Bank Berdasarkan PBI No.7/6/PBI/2005 Pada Bank Lampung.

Data pribadi nasabah sangat erat kaitannya dengan rahasia bank, karena data pribadi nasabah merupakan salah satu rahasia bank, dimana rahasia bank menurut Pasal 40 UU Perbankan adalah keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya. Begitupun, pengaturan ini masih belum sempurna dan mengandung beberapa kelemahan. Walaupun dalam UU Perbankan dinyatakan bahwa rahasia bank hanya meliputi segala sesuatu yang berhubungan dengan keterangan mengenai penyimpan dana dan simpanannya, namun persoalan batasan pengertian rahasia bank tersebut masih terlalu singkat, sederhana dan kurang jelas, sehingga belum menjawab secara tuntas mengenai rahasia bank.⁷⁰

Sebagai contoh, pengertian “segala sesuatu” masih belum diperjelas, selain itu istilah “keterangan mengenai penyimpan dana” juga harus diperjelas pengertiannya, yaitu keterangan apa saja yang menyangkut penyimpan dana yang harus dirahasiakan.⁷¹ Pengertian ini meliputi unsur subyektif, yaitu diri nasabah dan unsur obyektif, yaitu simpanan nasabah. Dengan demikian, pengertiannya meliputi segala sesuatu mengenai diri penyimpan dana dan simpanannya harus dirahasiakan bank.⁷² Hal tersebut sesuai dengan isi Pasal 40 Perbankan yang berbunyi :

⁷⁰ Yunus Husein, *op. cit*, hal. 200.

⁷¹ *Ibid*, hal. 185.

⁷² *Ibid*, hal. 186.

1. Bank wajib merahasiakan keterangan mengenai nasabah penyimpan dan simpanannya, kecuali dalam hal sebagaimana dimaksud dalam Pasal 41, Pasal 41A, Pasal 42, Pasal 43, Pasal 44, dan Pasal 44A.
2. Ketentuan sebagaimana dimaksud dalam ayat (1) berlaku pula bagi Pihak terafiliasi.

PBI No. 7/6/PBI/2005 walau berusaha memberikan perlindungan data pribadi nasabah, namun masih terbatas jika digunakan untuk tujuan komersial yang dalam penjelasannya pun hanya menyebutkan sebagai penggunaan oleh pihak lain untuk memperoleh keuntungan. Pengertian ini relatif luas karena batasan “memperoleh keuntungan” yang dimaksudkan tidak dijelaskan lebih lanjut.

Cakupan data pribadi yang dimaksudkan dalam PBI memang sudah memperjelas pengertian “segala sesuatu” dan “keterangan mengenai penyimpan dana” dalam ketentuan rahasia bank, namun di antara cakupan tersebut ada item yang dianggap lazim disebarluaskan bukan saja oleh bank tetapi juga hampir semua bidang usaha dalam kegiatan promosinya karena data tersebut bersifat umum seperti nama dan nomor telepon, sehingga pembatasannya dianggap kurang efektif, kecuali diatur dalam peraturan perundang-undangan yang keberlakuannya luas seperti undang-undang.

PBI tersebut juga belum diatur secara tegas masalah mekanisme persetujuan tertulis dari nasabah maupun permintaan persetujuan nasabah. Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP sebagai petunjuk teknis PBI tersebut berusaha mengakomodir masalah tersebut, namun tetap kurang tegas sehingga memberikan kesempatan kepada masing-masing pihak untuk menafsirkan sesuai pertimbangan institusional, yang membuat sulit parameter dalam penilaian *compliance*-nya.

Pengertian “pemberian” dan “penyebarluasan” data pribadi nasabah pun belum dijelaskan secara konseptif tetapi lebih diarahkan pada contoh yang limitatif.

Akibat dari kelemahan serta minimnya pengaturan mengenai hal ini, terjadi kasus-kasus yang merugikan, seperti:

- a. Penyalahgunaan oleh perusahaan terhadap data dan informasi pelanggan yang diserahkan sebagai persyaratan transaksi bisnis.
- b. Terjadinya kasus-kasus kartu tanda penduduk yang bertentangan dengan data dan informasi sebenarnya.
- c. Terjadinya kejahatan yang bermula dari pencarian data dan informasi seseorang.
- d. Penghilangan identitas atas data dan informasi dari pelaku kejahatan.
- e. Pelanggaran hak pribadi atas data dan informasi seseorang.

Sejauh ini hambatan pemberlakuan efektif PBI terkait dengan berbagai pertimbangan yang melatarbelakanginya, antara lain:⁷³

1. Fleksibilitas usaha bank

Kepentingan melindungi informasi nasabah Bank Lampung berhadapan dengan kelaziman tukar menukar informasi dalam praktek pemasaran produk bank yang sulit dihindari dan diubah secara cepat dalam mekanisme pemasaran produk lembaga keuangan saat ini;

⁷³ Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Agustaruddin selaku Pimpinan Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bank Lampung Kantor Pusat.

2. Format klausula transparansi yang tepat

Penyesuaian tersebut diwujudkan oleh Bank Lampung dalam bentuk perubahan atau tambahan klausula-klausula pada formulir pembukaan rekening produk yang ditawarkannya. Klausula yang ditambahkan pada beberapa produk, yaitu Deposito dan Giro, dapat dikategorikan sebagai klausula eksonerasi. Selain itu klausula tersebut berlaku untuk nasabah yang baru mengadakan perjanjian pembukaan rekening sejak Surat Edaran BI tersebut berlaku, dan tidak berlaku untuk nasabah yang sudah ada (*existing customer*);

3. *Cost-Benefit*

Perhitungan ekonomis dalam melaksanakan PBI terkait dengan permintaan persetujuan tertulis dari calon nasabah menjadi kendala, dengan pertimbangan keengganan nasabah Bank Lampung memberikan persetujuan tertulis dari calon nasabah menjadi kendala, dengan pertimbangan keengganan nasabah Bank Lampung memberikan persetujuan jika disediakan berupa formulir khusus dan dibutuhkan waktu untuk menjelaskannya. Selain itu biaya yang harus dikeluarkan dalam rangka meminta persetujuan nasabah yang datanya sudah dimiliki atau bahkan sudah digunakan oleh Bank Lampung. Biaya yang akan dikeluarkan diperhitungkan tidak akan sepadan dengan pencapaian tujuan artinya tidak efisien.

Ketentuan rahasia bank yang ketat dapat dianggap menghambat mekanisme pasar, karena informasi yang tersedia bagi masyarakat sangat sedikit dan sulit diperoleh. Selain itu, sering sekali sangat sulit bagi pihak luar bank atau masyarakat untuk

mengetahui proses pengambilan keputusan di bidang perbankan. Akhirnya timbul kesan bahwa ketentuan rahasia bank dapat menghambat adanya keterbukaan di bidang perbankan.

Pada bagian umum Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP disebutkan bahwa:

1. Dalam rangka menjaga kepercayaan masyarakat kepada bank dan melindungi kepentingan nasabah, penggunaan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial harus dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari nasabah.
2. Penggunaan data pribadi nasabah untuk tujuan komersial perlu dilakukan berdasarkan persetujuan tertulis dari nasabah untuk mengurangi potensi tuntutan hukum kepala bank dalam hal ini nasabah merasa hak-hak pribadinya tidak dilindungi oleh bank.

Berdasarkan Pasal 9 ayat 1 PBI No.7/6/PBI/2005 bank wajib meminta persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial, kecuali ditetapkan lain oleh peraturan perundang-undangan lain yang berlaku. Tujuan komersial yang dimaksud adalah penggunaan data pribadi nasabah oleh pihak lain untuk memperoleh keuntungan. Namun menurut Pasal 9 ayat 2 PBI N0.7/6/PBI/2005 yang menyatakan dalam permintaan persetujuan bank wajib terlebih dahulu menjelaskan tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi nasabah kepada pihak lain.

Permintaan persetujuan tertulis tidak boleh memuat klausula yang secara sepihak dapat digunakan oleh bank untuk menyatakan bahwa nasabah telah memberikan persetujuannya jika tidak memberikan tanda, tulisan, dan atau tanda tangan pada lembar permintaan persetujuan tertulis yang diajukan bank.

Hal tersebut di atas diungkapkan dalam Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP, selain itu dijelaskan pula mengenai data pribadi nasabah yang memerlukan persetujuan tertulis nasabah untuk dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain di luar badan hukum bank untuk tujuan komersial adalah jenis data pribadi meliputi: nama nasabah, alamat, tanggal lahir dan atau umur, nomor telepon, nama ibu kandung dan keterangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim diberikan nasabah kepada pihak lain tidak diperkenankan dilakukan dalam bentuk *softcopy*.

Data pribadi nasabah yang diminta oleh Bank Lampung tersebut antara lain :

1. Data pemohon yang terdiri dari : nama lengkap, nama gadis ibu kandung, tempat/tanggal lahir, alamat rumah (sesuai KTP), alamat rumah (sekarang), alamat surat menyurat, nomor telepon, kartu identitas diri, rekening koran.
2. Profil nasabah yang terdiri dari : pekerjaan, status, pendidikan terakhir.
3. Nama orang tua/wali/ahli waris yang terdiri dari : nama lengkap orang tua/wali, alamat rumah, nomor telepon, kartu identitas diri, hubungan dengan pemohon, nam ahli waris, alamat ahli waris, alamat surat menyurat, nomor telepon, kartu identitas diri.
4. Klausula transparansi informasi produk bank yang berisikan tanda tangan pemohon serta materai.

Dari seluruh data tersebut menurut isi Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP sebagaimana yang telah dijelaskan di atas, menyatakan bahwa data pribadi nasabah yang memerlukan persetujuan tertulis nasabah untuk dapat diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan

komersial adalah : nama nasabah, alamat, tanggal lahir dan atau umur, nomor telepon, nama ibu kandung, dan keterangan lain yang merupakan identitas pribadi dan lazim diberikan nasabah kepada bank dalam pemanfaatan produk bank.

Persetujuan nasabah terhadap permintaan tersebut dilakukan dengan penandatanganan nasabah pada formulir khusus yang dibuat untuk keperluan tersebut dan format dalam bentuk *softcopy* tidak memungkinkan nasabah untuk melakukan tanda tangan.⁷⁴ Hal tersebut sebagaimana yang dinyatakan dalam Pasal 10 Ayat (2) PBI No.7/6/PBI/2005, dijelaskan pula bahwa klausula permintaan persetujuan bersifat *opt-in*, yaitu bank dilarang melakukan hal-hal yang menjadi tujuan pencantuman klausula tersebut, sebelum nasabah memberikan persetujuan. Untuk nasabah bank yang merupakan suatu badan hukum, maka pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi yang ditunjuk mewakili badan hukum dan data dari badan hukum tersebut memerlukan persetujuan tertulis dari yang bersangkutan. Pemberian data pribadi nasabah kepada pihak lain dalam rangka pengalihan dan atau penjualan aktiva bank tidak termasuk dalam pemberian dan atau penyebarluasan data pribadi nasabah yang memerlukan persetujuan nasabah terlebih dahulu.

Klausula data pribadi nasabah yang dimaksud ada dua jenis, yaitu:⁷⁵

- a. Klausula transparansi penggunaan data pribadi nasabah bagi bank yang sudah memutuskan tidak akan memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial. Contoh:

⁷⁴ *Ibid.*

⁷⁵ Lihat Lampiran 3 Surat Edaran Bank Indonesia No. 7/25/DPNP Perihal Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah

“Bank hanya akan menggunakan data pribadi nasabah yang terdapat pada formulir aplikasi ini untuk kepentingan internal bank dan data pribadi tersebut tidak akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain diluar badan hukum bank, kecuali sebagaimana diatur pada ketentuan perundang-undang yang berlaku dan apabila di kemudian hari bank akan memberikan dan atau menyebarkan data pribadi nasabah kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan komersial, maka bank akan meminta persetujuan tertulis kepada nasabah terlebih dahulu“.

- b. Klausula bagi bank yang akan memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial tersebut. Contoh:

“Dengan menandatangani pernyataan dibawah ini, saya memberikan persetujuan kepada bank untuk memberikan dan atau menyebarkan data pribadi saya kepada pihak lain diluar badan hukum bank untuk tujuan komersial. Saya telah memahami penjelasan bank mengenai tujuan dan konsekuensi dari pemberian dan atau penyebaran data pribadi saya kepada pihak lain diluar badan hukum bank diatas”.

Pada PBI No.7/6/PBI/2005 ditentukan pula mengenai hal bank akan menggunakan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain untuk tujuan komersial, bank wajib memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarkan data pribadinya.⁷⁶

Penggunaan data pribadi seseorang dan atau sekelompok orang yang diperoleh dari pihak lain oleh bank berdasarkan tujuannya adalah meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Jika untuk tujuan pemasaran produk bank, maka penggunaan data pribadi tersebut harus didukung dengan pernyataan tertulis dari pihak lain tersebut yang sekurang-kurangnya memuat pernyataan bahwa seseorang dan atau

⁷⁶ Lihat Pasal 11 PBI PBI No. 7/6/PBI/2005 tentang Transparansi Informasi Produk Bank dan Penggunaan Data Pribadi Nasabah.

sekelompok orang yang data pribadinya diberikan kepada bank tidak berkeberatan atas penyebarluasan data pribadinya untuk tujuan komersial;

2. Jika untuk tujuan komersial, maka bank wajib memiliki jaminan tertulis dari pihak lain yang berisi persetujuan tertulis dari seseorang dan atau sekelompok orang tersebut untuk menyebarluaskan data pribadinya.

Mengingat hal tersebut, untuk menindaklanjuti dan mendukung pelaksanaan ketentuan Bank Indonesia mengenai :

1. Prinsip perlindungan nasabah dan kehati-hatian, serta peningkatan keamanan dalam penyelenggaraan kegiatan alat pembayaran dengan menggunakan kartu;
2. Transparansi informasi produk dan penggunaan data pribadi nasabah.

maka sebaiknya dilakukan pula penyesuaian berupa penambahan beberapa penambahan beberapa klausula terhadap formulir ketentuan-ketentuan produk Bank, ketentuan-ketentuan produk tersebut dikirim ke cabang melalui intranet. Cabang harus mencetak dan memperbanyak sendiri dengan cara memfotokopi.⁷⁷

Dengan adanya penyesuaian terhadap formulir ketentuan-ketentuan produk, maka perubahan tersebut harus dijelaskan dan diminta persetujuan nasabah pada saat nasabah melakukan pembukaan rekening atau pada saat melakukan penambahan fasilitas lainnya.

Ketentuan mengenai transparansi penggunaan data pribadi nasabah juga telah mengatur mengenai sanksi, yang terdapat dalam PBI No. 7/6/PBI/2005. Berdasarkan Pasal 12 PBI No. 7/6/PBI/2005 ini, bank yang melanggar ketentuan

⁷⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Irmawati selaku penyelia pelayanan non tunai Bank Lampung Kantor Cabang Utama.

sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2, Pasal 3, Pasal 4, Pasal 5, Pasal 6, Pasal 7, Pasal 8, Pasal 9, Pasal 10, dan Pasal 11 dikenakan sanksi administratif sesuai Pasal 52 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 berupa teguran tertulis. Pelanggaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat diperhitungkan dengan komponen penilaian tingkat kesehatan bank. Dimana bunyi dari Pasal 52 UU Perbankan menyebutkan bahwa :

1. Dengan tidak mengurangi ketentuan pidana sebagaimana dimaksud dalam Pasal 47, Pasal 47A, Pasal 48, Pasal 49, dan Pasal 50A, Bank Indonesia dapat menetapkan sanksi administratif kepada bank yang tidak memenuhi kewajibannya sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang ini, atau Pimpinan Bank Indonesia dapat mencabut izin usaha bank yang bersangkutan.
2. Sanksi administratif sebagaimana dimaksud dalam ayat (1), antara lain adalah:
 - a. Denda uang;
 - b. Teguran tertulis;
 - c. Penurunan tingkat kesehatan bank;
 - d. Larangan untuk turut serta dalam kegiatan kliring;
 - e. Pembekuan kegiatan usaha tertentu, baik untuk kantor cabang tertentu maupun untuk bank secara keseluruhan;
 - f. Pemberhentian pengurus bank dan selanjutnya menunjuk dan mengangkat pengganti sementara sampai Rapat Umum Pemegang Saham atau Rapat Anggota Koperasi mengangkat pengganti yang tetap dengan persetujuan Bank Indonesia;
 - g. Pencantuman anggota, pengurus, pegawai bank, pemegang saham dalam daftar orang tercela di bidang Perbankan.
3. Pelaksanaan lebih lanjut mengenai sanksi administratif ditetapkan oleh Bank Indonesia.

Berdasarkan ketentuan di atas, dapat dipahami apabila suatu bank tidak memenuhi ketentuan mengenai transparansi penggunaan data pribadi nasabah yang diatur dalam ketentuan Pasal 9, Pasal 10 dan Pasal 11 PBI No. 7/6/PBI/2005 ketentuan ini maka bank yang berkaitan akan mendapatkan sanksi administrasi sebagaimana yang disebutkan diatas.

Ketentuan pada Pasal 9 PBI No. 7/6/PBI/2005 tersebut menyatakan bahwa bank wajib meminta persetujuan tertulis dari nasabah dalam hal bank akan memberikan dan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial, sehingga dapat dipahami bahwa kewajiban bank guna meminta persetujuan tertulis dari nasabah hanya berlaku untuk bank yang bermaksud memberikan data pribadi nasabahnya kepada pihak ketiga untuk tujuan komersial. Namun apabila bank terkait tidak memiliki maksud untuk memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk tujuan komersial maka bank tersebut tidak berkewajiban meminta persetujuan secara tertulis kepada nasabahnya.

Ketentuan Pasal 10 PBI No. 7/6/PBI/2005 dalam ketentuan ini erat kaitannya dengan ketentuan Pasal 9 PBI No. 7/6/PBI/2005, dimana persetujuan tertulis yang dimaksud dalam Pasal 9 PBI No. 7/6/PBI/2005 dapat dilakukan sebelum atau setelah nasabah melakukan transaksi yang berkaitan dengan produk bank dengan cara menandatangani formulir khusus yang dibuat oleh pihak bank. Sehingga apabila bank tersebut tidak bermaksud untuk menyebarluaskan data pribadi nasabah sebagaimana yang diatur dalam Pasal 9 tersebut maka tidak perlu memenuhi ketentuan Pasal 10 ini. Berbeda dengan ketentuan Pasal 11 PBI No. 7/6/PBI/2005 yang merupakan kebalikan dari prinsip transparansi penggunaan data pribadi nasabah oleh pihak bank, karena pada pasal ini disebutkan bahwa bank tersebutlah yang mendapatkan data pribadi nasabah dari pihak lain untuk digunakan dengan tujuan komersial. Sehingga persetujuan yang harus dibuat adalah dari pihak lain bukan dari nasabahnya. Hal semacam ini pada prakteknya jarang sekali ditemukan.

Dalam prakteknya, Bank Lampung belum mencantumkan klausula transparansi penggunaan data pribadi nasabah pada formulir aplikasi yang diisi oleh nasabah guna ditandatangani sebagai bentuk persetujuan tertulis. Namun hal tersebut tidak dilakukan karena pihak Bank Lampung sendiri tidak memiliki maksud untuk memberikan atau menyebarluaskan data pribadi nasabah kepada pihak lain untuk kepentingan komersial. Sehingga Bank Lampung pada hakikatnya tidak menyalahi ketentuan PBI No. 7/6/PBI/2005 karena dalam PBI tersebut telah dijelaskan bahwa pihak bank yang wajib meminta persetujuan tertulis adalah pihak bank yang bermaksud menyebarluaskan atau memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain dengan tujuan komersial. Untuk itu Bank Lampung memang tidak diberikan sanksi administratif sebagaimana yang diatur dalam Pasal 12 PBI No. 7/6/PBI/2005 jo Pasal 52 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998.

Selain itu teknis pelaksanaan dalam operasional Bank Lampung memiliki beberapa hambatan :⁷⁸

- a. PBI menyatakan bahwa pemberian kuasa oleh nasabah untuk penggunaan data pribadinya harus dibuat dalam suatu formulir khusus untuk itu bahkan disertai contoh lampiran Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP, tetapi dalam prakteknya dapat terlihat jelas bahwa pemberian kuasa dimaksudkan dalam perjanjian standar ketentuan-ketentuan umum produk. Kebiasaan dalam praktek pembukaan rekening, formulir ketentuan-ketentuan baku tersebut tidak pernah dibaca oleh nasabah jika diberikan bahkan ada yang menolak menerimanya

⁷⁸ Hasil wawancara dengan Bapak Agustaruddin selaku Pimpinan Divisi Perencanaan dan Pengembangan Bank Lampung Kantor Pusat.

sehingga sepertinya seperti menjadi kebiasaan *frontliners* Bank Lampung hanya menyodorkannya sebagai formalitas dan tidak memberikannya kepada nasabah. Persetujuan nasabah diberikan dengan penandatanganan di formulir pembukaan rekening yang telah mencantumkan kode formulir ketentuan-ketentuan umum yang baku tersebut. Sebenarnya hal tersebut merupakan kesalahan calon nasabah itu sendiri juga, karena bersikap kurang kritis terhadap informasi yang seharusnya nasabah dapatkan;

- b. Dalam praktek, *front liners* Bank Lampung tidak menjelaskan kepada nasabah yang akan memanfaatkan produk Bank Lampung bahwa data pribadi yang diserahkan kepada Bank Lampung hanya akan digunakan untuk kepentingan internal Bank Lampung dan atau sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dan akan diberikan dan atau disebarluaskan kepada pihak lain di luar badan hukum Bank Lampung untuk tujuan komersial apabila disetujui secara tertulis oleh nasabah;
- c. Bank Lampung belum mencantumkan format klausula transparansi penggunaan data pribadi nasabah yang ada, sehingga nasabah sebagai konsumen perbankan tidak mengetahui secara pasti apakah data yang nasabah cantumkan dalam formulir pembukaan rekening akan digunakan atau diberikan kepada pihak ketiga oleh Bank Lampung untuk tujuan tertentu, lain halnya apabila pada prakteknya Bank Lampung memang telah berkomitmen untuk tidak menggunakan dan atau memberikan data pribadi nasabah kepada pihak lain, dengan begitu tidak tercantumnya klausula tersebut pada formulir aplikasi pembukaan rekening tidak menjadi masalah besar;

- d. Penggunaan data dari pihak lain diakui petugas terkait jarang dilakukan dalam operasional Bank Lampung mengingat jumlah nasabah Bank Lampung sendiri belum semuanya dapat dikelola, namun pemberian data kepada pihak lain sebagai konsekuensi kerja sama usaha dengan pihak lain dengan pembatasan-pembatasan, seperti hanya memberikan nama dan nomor telepon yang tidak boleh dalam bentuk *softcopy*. Walau hal ini menyimpangi PBI namun hal ini sulit dihindari dalam operasional Bank Lampung dan dunia perbankan umumnya;
- e. Keberlakuan efektif Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP tersebut tidak mengubah secara berarti mekanisme pembukaan rekening dalam praktek *front liners* Bank Lampung, karena isi atau klausula-klausula dalam formulir ketentuan-ketentuan terkait relatif jarang dijelaskan berdasarkan pertimbangan tuntutan waktu, antrian, penjualan produk lain, penambahan fasilitas atas produk, dan sebagainya. Artinya perubahan dengan adanya penambahan klausula persetujuan atau pemberian kuasa terkait tidak disadari nasabah;
- f. Ketiadaan sanksi tegas atas pelanggaran terkait yang dinyatakan secara jelas dalam Surat Edaran BI No. 7/25/DPNP. Padahal bagi bank yang melanggar ketentuan PBI tersebut dimasukkan dalam penilaian tingkat kesehatan bank.

Dari semua hambatan di atas, biasanya timbul beberapa keluhan yang sering dijumpai pada masyarakat antarlain masalah penagihan kartu kredit yang tidak etis oleh pihak ketiga (*outsourcing*) yang bekerja atas nama bank berdasarkan data pribadi yang mereka peroleh dari bank. Masalah lainnya adalah penawaran produk bank maupun lembaga keuangan lainnya melalui telepon atau surat kepada individu yang belum pernah mengisi aplikasi atau memberikan data kepada bank

tersebut. Pemasaran produk bank tersebut akan menjelaskan secara standar bahwa data tersebut mereka peroleh dari *mainframe* di kantor pusat mereka yang memiliki kerja sama dengan bank nasabah potensial yang dihubungi tersebut. Hal ini relatif memojokkan bank si nasabah, mengingat data nama dan nomor telepon bisa saja diperoleh bukan dari bank tetapi dari perusahaan jasa telekomunikasi atau sumber lain, namun karena produk yang ditawarkan terkait bank, maka individu yang dihubungi otomatis akan menganggap data tersebut diberikan oleh bank tempat ia menyimpan dana.

Untuk itu dapat dipahami bahwa pemberian dan penyebarluasan data nasabah bukan saja data pribadi secara umum (nama dan nomor telepon atau alamat) tetapi juga sering kali berupa hasil olahan data nasabah sesuai dengan target pasar pemasaran sebagai konsekuensi kerja sama bank dengan pihak lain. Oleh karena itu, dari semua masalah yang sudah terjadi maupun yang potensial terjadi adalah kecenderungan timbulnya rasa saling tidak percaya antara masyarakat, terlebih antar nasabah terhadap bank yang dipercaya merahasiakan data nasabah.