

### **BAB III**

#### **CONTOH KASUS PENYALAHGUNAAN DATA PRIBADI NASABAH**

##### **A. Contoh Kasus Data Pribadi Yang Diberikan Kepada Perusahaan Asuransi Jiwa Sebagai Pihak Ketiga Dengan Nomor Perkara 31/Pdt.G/2017/PN.Tbk**

Seorang warga Tanjung Balai Karimun, Kabupaten Karimun, Kepulauan Riau, menggugat Bank Negara Indonesia Tbk terkait dengan pendebitan saldo tabungan nasabah untuk premi asuransi BNI Life. Muhamad Dafis mengatakan, kliennya menempuh jalur hukum terkait bocornya data nasabah, salah satunya nomor ponsel yang didaftarkan saat membuka rekening tabungan.

Kliennya pada tahun 2010 dihubungi melalui nomor ponsel itu oleh seseorang dari BNI Life, yang menawarkan menjadi peserta asuransi. Saat itu kliennya sedang bekerja dan mengiyakan tawaran tersebut. BNI Life kemudian memberitahukan ada pendebitan melalui pesan singkat atau SMS. Awalnya, kliennya berusaha untuk berhenti sebagai peserta asuransi BNI Life, namun petugas yang mengaku dari perusahaan asuransi itu menatakan pengurusannya harus dilakukan di Jakarta, sementara kliennya tidak memiliki kemampuan secara finansial untuk keluar daerah.

Saat kliennya mencoba menghubungi nomor layanan BNI Life, tidak pernah berhasil, jaringannya selalu sibuk. Baru-baru ini, pada Februari 2017, kliennya mengalami kecelakaan lalu lintas tunggal, dan karena merasa punya asuransi yang

preminya masih dibayar setiap bulan, kliennya mengajukan klaim. namun, klaim klien kami ditolak dengan alasan polis asuransinya tidak ada. Kliennya merasa dirugikan secara materi senilai Rp. 9 Juta, dan non materi Rp. 4 Miliar. Kliennya hanya meminta keadilan. Ini berkaitan dengan perlindungan dan kerahasiaan data nasabah, dan pendebitan secara sepihak dari perusahaan asuransi. Wakil Ketua Pengadilan Negeri Tanjung Balai Karimun, Agung Nugroho membenarkan gugatan yang didaftarkan Hamdani, dengan tergugat I BNI, Tergugat II BNI Life, dan Turut Tergugat Ketua Komisioner Otoritas Jasa Keuangan.<sup>47</sup>

Menurut ketua LSM Kiprah, John Saputra, adanya gugatan seorang warga Tanjung Balai Karimun terhadap BNI ke Pengadilan Tanjung Balai Karimun patut dijadikan pintu pembuka guna menelusuri pelanggaran yang dilakukan pihak perbankan.

Bocornya nomor telepon nasabah ke pihak BNI Life lebih memberikan keuntungan secara sepihak. Pihak BNI Life dapat kapan saja menghubungi tanpa memandang waktu. Apakah yang dihubungi sedang bekerja atau sibuk. Yang namanya tenaga pemasara atau marketing pasti berupaya sedaya upaya membujuk calon nasabah, tanpa kenal lelah. Terkadang calon nasabah belum memutuskan secara sadar, tapi pihak asuransi langsung mendebit tabungannya di bank. Dan

---

<sup>47</sup> Rusdianto, “Warga Tanjung Balai Karimun Gugat BNI”, <https://kepri.antaranews.com/berita/42709/warga-tanjung-balai-karimun-gugat-bni>, 28 Mei 2020, 06.07 wib

berapa banyak nasabah yang datanya bocor ke pihak asuransi. Meski BNI dan BNI Life satu group, tetap tidak ada alasan untuk berbagi data, apalagi data nasabah.<sup>48</sup>

## **B. Contoh Kasus Data Pribadi Yang Diberikan Kepada Perusahaan Asuransi Jiwa Sebagai Pihak Ketiga Di Kota Padang Sumatera Barat**

Seorang ibu rumah tangga bernama Erma Juita di Kota Padang Sumbar menjadi salah satu nasabah BNI Cabang Padang sudah satu tahun sejak Januari 2019 kemarin. Namun, ibu yang menyekolahkan 2 orang anaknya yang bekerja jualan sarapan pagi itu, merasa kecewa dan dirugikan akibat pemotongan saldonya.

Malang nasib, saldo Erma Juita sudah dipotong sebesar Rp1.248.490 sejak Desember 2019 lalu. Pertama saldonya dipotong Rp. 624.245 pada 12 Desember 2019 dan 12 Januari 2020 dipotong lagi Rp. 624.245. Ibu rumah tangga itu merasa heran, pemotongan saldo baru ia ketahui beberapa hari lalu, karena baru melihat pesan di ponsel nya. Erma merasa heran setelah yang katanya asuransi BNI Pusat menelpon dirinya menawarkan asuransi, dia menanyakan nama, nomor telpon dan tanggal lahir, namun saya tidak pernah menyetujui asuransi itu. Satu bulan setelah itu, ia cek pesan di HP saya, ternyata sebelum mereka menelpon saya, saldo saya telah dipotong beberapa hari sebelumnya.

Menurut Erma Juita, pihak asuransi BNI menelpon pada akhir Desember 2019 sekitar jam 4 – 5 sore, serta besok paginya menelpon dengan nomor berbeda. Ia telah melakukan komplain kepada BNI Cabang Padang, namun ia diarahkan

---

<sup>48</sup> Rusdianto, “LSM Karimun Pertanyakan Keamanan Data Nasabah BNI”, <https://kepri.antaranews.com/berita/42726/lsm-karimun-pertanyakan-keamanan-data-nasabah-bni>, 28 Mei 2020, 07.00wib

kepada asuransi BNI Life. Mereka membantunya mengkomplain terhadap asuransi itu pada Selasa 21 Januari 2020 kemarin, namun mereka (BNI) tidak bisa memastikan bisa atau tidak saldo yang dipotong itu dikembalikan. Mereka meminta waktu 7 hari, dan diperpanjang 40 hari kerja,” ujarnya.

Nasabah ini mengaku sangat kecewa terhadap pihak BNI. Erma merasa kecewa, tanpa memberi data sudah disadap orang lain. Ia khawatir bocor data ke pihak – pihak lain. Harapan ke BNI, agar menjamin kenyamanan nasabah, jangan terulang, harapan uang saya dikembalikan.

Ketika dicoba konfirmasi kepada layanan asuransi BNI Life Pusat via telepon terkait persoalan itu, telepon tersambung, namun belum ada tanggapan. Disampaikan kronologis itu, dan ditanyakan apakah asuransi BNI Life tidak memerlukan persetujuan dari nasabah dan bisa melakukan pemotongan langsung saldo nasabah ? jawabannya, “Baik kami coba koordinasi terlebih dahulu,” kata layanan asuransi BNI Life itu.

Namun telepon yang tersambung terus menunggu hingga hampir 10 menit, tapi tidak ada tanggapan dan telepon terputus dengan sendirinya. Hingga berita ini tayang, pihak asuransi BNI Life belum ada memberikan keterangan terkait persoalan itu.<sup>49</sup>

Tim perwakilan dari BNI Life menanggapi berita yang ditayangkan deliknews.com dengan judul “Kekecewaan Nasabah BNI di Kota Padang”.

---

<sup>49</sup> Darlin, “Kekecewaan Nasabah BNI Di Kota Padang”, <https://www.deliknews.com/2020/01/24/kekecewaan-nasabah-bni-di-kota-padang/>, 28 Mei 2020, 07.00wib

Tanggapan disampaikan kepada Redaksi deliknews.com Senin 27 Januari 2020.

Berikut tanggapan nya :

*“Menanggapi pemberitaan di deliknews.com, pada tanggal 24 Januari 2020 perihal “Kekecewaan Nasabah BNI di Kota Padang“, tim perwakilan dari BNI Life telah menemui langsung Ibu Erma Juita di Padang dan menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi serta telah menjelaskan proses pengembalian premi sedang dalam proses pengajuan pada hari ini tanggal 27 Januari 2020.*

Atas penjelasan tersebut Ibu Erma Juita telah memahami, mengerti dan menerima penjelasan dengan baik. *Demikian disampaikan, mohon maaf atas ketidaknyamanan, atas perhatian dan kerjasamanya kami mengucapkan terima kasih”.*

Sementara Nasabah Ibu Erma Juita dikonfirmasi lagi menyampaikan bahwa pihak BNI telah datang langsung ke tempatnya dan akan membantu pengembalian saldo. Namun katanya, pihak BNI meminta waktu selama 14 hari untuk proses pengembalian tersebut.<sup>50</sup>

Menurut keterangan Ibu Erma Juita, sewaktu pihak BNI Life datang menemuinya pada Senin 27 Januari 2020, pihak BNI Life meminta maaf dan berjanji membantu pengembalian saldo yang terpotong, dengan jangka waktu 14 hari. Namun disampaikan nasabah ini, pihak BNI Life tidak ada membahas kenapa

---

<sup>50</sup> Darlin “soal berita kekecewaan nasabah, ini tanggapan BNI Life” <https://www.deliknews.com/2020/01/27/soal-berita-kekecewaan-nasabah-ini-tanggapan-bni-life/>, 28 Mei 2020, 07.00wib

saldonya terpotong dan ia sempat menyampaikan kekhawatiran data rekeningnya bocor. Tak lama kemudian, nasabah itu heran ketika hari itu juga (sore 27 Januari 2020), BNI Life menelpon kembali, menyampaikan bahwa telah dikirim (saldo terpotong) ke rekening.<sup>51</sup>

Banyak Nasabah BNI ingin mengetahui permasalahan terpotongnya saldo salah satu nasabah BNI di Kota Padang atas nama Erma Juita beberapa waktu lalu. Diketahui, saldo Erma Juita dipotong oleh pihak BNI diduga tanpa persetujuan oleh nasabah bersangkutan. Dikatakan Erma Juita, ia pernah dihubungi PT BNI Life Insurance (BNI Life) Pusat via telepon dengan menanyakan data dan menawarkan asuransi kesehatan. Bahkan, ia ada dihubungi diluar jam kerja dengan nomor yang berbeda – beda, namun ia tidak pernah menyetujui.

Anehnya sebut Erma Juita, sebelum ditelepon, saldonya sudah dipotong lebih dulu, dan setelah menerima telepon dipotong kembali. Pemotongan terjadi sebanyak dua kali pada Desember 2019 dan Januari 2020 dengan nilai keseluruhan sebesar Rp1.248.490. BNI Life merupakan anak dari PT Bank Negara Indonesia (Persero), perusahaan asuransi yang menyediakan berbagai produk asuransi seperti Asuransi Kehidupan (Jiwa), Kesehatan, Pendidikan, Investasi, Pensiun dan Syariah. Terkait persoalan itu, BNI Life Cabang Kota Padang telah menemui langsung Erma Juita dan meminta maaf serta telah mengembalikan saldo yang terpotong tersebut pada 27 Januari 2020 kemarin.

---

<sup>51</sup> Darlin, “BNI Life Minta Maaf, Ini Kata Nasabah”, [https://www.Deliknews.Com/2020/01/28/Bni-Life-Minta-Maaf-Ini-Kata-Nasabah/](https://www.deliknews.com/2020/01/28/bni-life-minta-maaf-ini-kata-nasabah/), 28 Mei 2020, 07.00wib

Saat kedatangan pihak BNI Life dikediamannya, dikatakan Erma Juita ia sempat menyampaikan rasa kekecewaan terhadap BNI dan kekhawatiran data rekening bocor kepada pihak lain. Ibu Erma Juita menyampaikan bahwa sebelum pengembalian saldo itu, ia disuruh oleh BNI Life Cabang Padang untuk menandatangani pernyataan bahwa tidak akan menuntut dan menghentikan pemberitaan. Ia merasa heran, kenapa ada dalam surat pernyataan menghentikan pemberitaan, sementara dirinya bukan wartawan yang membuat berita, namun hanya nasabah yang diwawancarai wartawan sehingga terbit berita terkait persoalan tersebut.

Menyikapi permasalahan itu, Icuk RZ yang merupakan salah seorang nasabah BNI mengkhawatirkan kejadian yang dialami oleh ibu Erma Juita, yang diduga tanpa persetujuan dari nasabah itu sendiri, saldo sudah terpotong. Menurut Icuk RZ, hal ini dapat membuat keraguan bagi nasabah – nasabah BNI dan akan mengurangi kepercayaan kepada BNI, sebab, tidak tertutup kemungkinan kejadian seperti itu akan dialami nasabah BNI yang lain. Pihak BNI diharapkan menanggapi dengan serius dan menyampaikan penyebab masalah terpotongnya saldo nasabah, yang diduga tanpa seizin nasabah tersebut.

Untuk menjawab kekhawatiran nasabah BNI itu, wartawan Deliknews.com telah mencoba konfirmasi kepada Kepala BNI Life Cabang Padang Ferdian. Dipertanyakan, syarat yang harus dipenuhi nasabah BNI untuk bisa bergabung dengan BNI Life, kenapa saldo nasabah BNI atas nama Erma Juita bisa dipotong diduga tanpa izin yang bersangkutan, sudah berapa kali terjadi pemotongan saldo nasabah BNI oleh BNI Life tanpa persetujuan nasabah.

Menjawab itu, Ferdian tidak bisa memberikan tanggapan. “Klo masalah bu erma juita sdh selesai dan sy tdk ada wewenang memberikan statement”, katanya via WA kepada Deliknews.com, Rabu (12/2).

Kemudian dipertanyakan, bagaimana tanggapannya selaku kepala BNI Life Cabang Padang, soal kecemasan ibu Erma Juita yang menyampaikan kekhawatiran datanya bocor, siapa yang memotong saldo Erma Juita, (apakah BNI Life Pusat atau BNI Life Cabang Padang) dan sebelum saldo dikembalikan kenapa harus menandatangani pernyataan tidak akan menuntut dan menghentikan pemberitaan.

“Jika ingin menanyakan perihal masalah ibu erma juita. Saya akan berikan kontaknya dari BNI Life yang berhak menjawab pertanyaan pak darlin,” ujarnya.

Ferdian mengirimkan kontak ibu Frisca bagian Corporate Communication BNI Life Pusat, namun ketika Frisca dihubungi via telepon tidak menjawab dan dikonfirmasi via WA tidak membalas, hingga berita ini ditayangkan.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Darlin, “Nasabah Minta Keterbukaan BNI Terhadap Saldo Yang Terpotong”, <https://www.deliknews.com/2020/02/15/nasabah-minta-keterbukaan-bni-terhadap-saldo-yang-terpotong/>, 28 Mei 2020, 07.00wib